

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin

##### 1. Profil PT. Alifa Raya Tour

Gambar 4.1 Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour



Sumber: *Company Profile* PT. Alifa Raya Tour

PT. Alifa Raya Tour merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa biro perjalanan wisata yang berfokus pada penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. PT. Alifa Raya Tour telah memperoleh izin resmi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan Nomor 06082200039530003 dan SK PPIU Nomor 624 Tahun 2019, serta memiliki izin Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dengan SK

Nomor 812011308199400436 yang saat ini masih dalam proses pengembangan operasional lebih lanjut.<sup>38</sup> Perusahaan ini juga telah mengikuti proses akreditasi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), namun hasil penilaian akreditasi masih dalam tahap penetapan.

PT. Alifa Raya Tour berdiri dan berkantor pusat di Jalan Kuripan Nomor 60, Kelurahan Kuripan, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Selain kantor pusat, perusahaan ini juga memiliki lima kantor cabang administrasi yang tersebar di wilayah Kalimantan Tengah, yaitu Cabang Pulang Pisau, Cabang Katingan, Cabang Barito Timur, Cabang Kapuas, dan Cabang Palangka Raya.<sup>39</sup> Keberadaan kantor cabang tersebut bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan perjalanan ibadah umrah. Meskipun PT. Alifa Raya Tour memiliki beberapa cabang, penelitian ini difokuskan pada mekanisme pelayanan administrasi yang berlangsung di Kantor Pusat Banjarmasin sebagai pusat kendali operasional.

PT. Alifa Raya Tour berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah ke Tanah Suci dengan aman, nyaman, dan sesuai syariat. Dalam pelaksanaannya,

---

<sup>38</sup> PT. Alifa Raya Tour, Dokumen *Company Profil* PT. Alifa Raya Tour, 2025

<sup>39</sup> PT. Alifa Raya Tour, "Kantor Cabang Administrasi PT. Alifa Raya Tour," dokumen internal perusahaan, 2026

perusahaan ini mengutamakan pelayanan yang profesional mulai dari proses pendaftaran, pengurusan administrasi, hingga keberangkatan Jemaah.

PT. Alifa Raya Tour menyediakan berbagai pilihan paket perjalanan umrah yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan Jemaah. Paket yang ditawarkan meliputi pilihan hotel bintang tiga, bintang empat, hingga bintang lima, sehingga Jemaah dapat memilih layanan sesuai dengan preferensi dan anggaran masing-masing. Variasi paket tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan fleksibilitas dan kemudahan kepada calon Jemaah dalam merencanakan perjalanan ibadahnya.

Berdasarkan hasil wawancara, Jemaah yang telah terdaftar pada PT. Alifa Raya Tour umumnya dapat diberangkatkan seluruhnya tanpa adanya Jemaah yang tertunda keberangkatannya, sehingga menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan Jemaah. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan PT. Alifa Raya Tour telah berjalan cukup efektif dalam menjaga konsistensi keberangkatan Jemaah.

Selain layanan utama umrah, PT. Alifa Raya Tour juga mengembangkan layanan perjalanan wisata religi seperti ziarah dan *study tour* yang dikemas sesuai kebutuhan Jemaah dengan tetap mengutamakan kenyamanan dan pengalaman perjalanan yang berkesan.

## a. Data Perusahaan

- 1) Nama Perusahaan : PT. Alifa Raya Tour
- 2) Bidang Usaha : Jasa Biro Perjalanan Wisata
- 3) Jenis Produk : Umrah, Ziarah, Study Tour, dan Haji (dalam proses perizinan)
- 4) Alamat Perusahaan : Jalan Kuripan Nomor 60, Kelurahan Kuripan, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70236
- 5) Nomor Telepon : 0812-5813-3313

## b. Data Pemilik

- 1) Nama Pemilik : H. Noor Fahmi
- 2) Jabatan : Direktur
- 3) Tempat, Tanggal Lahir : Hukai, 1 Maret 1965
- 4) Alamat Rumah : Jl. Banjar Indah Permai I No. 37
- 5) Nomor Telepon : 0823-5859-5511

## c. Struktur Organisasi PT. Alifa Raya Tour

- 1) Komisaris : Ahda Annisa
- 2) Direktur Utama : Ahya Azizah
- 3) Direktur : H. Noor Fahmi
- 4) Tiketing : M. Ali Yasir
- 5) Keuangan : Mirawati
- 6) Pemasaran : Haris Sadikin
- 7) Administrasi : Rushanfekar Afta

8) Humas : Hasbi

d. Logo dan Filosofi PT. Alifa Raya Tour

Gambar 4.2 Logo PT. Alifa Raya Tour



Sumber: Instagram resmi PT. Alifa Raya Tour (@alifa\_raya\_tour\_)

Logo PT. Alifa Raya Tour memiliki makna yang menggambarkan identitas serta nilai pelayanan perusahaan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Setiap elemen pada logo memiliki filosofi tersendiri yang berkaitan dengan tujuan dan semangat pelayanan perusahaan.<sup>40</sup>

1) Makna Nama “Alifa”

Nama “Alifa” melambangkan nilai kekeluargaan, doa, dan harapan. Nama tersebut menggambarkan bahwa perjalanan ibadah umrah bukan hanya perjalanan fisik menuju Tanah Suci,

---

<sup>40</sup> PT. Alifa Raya Tour, “Filosofi Logo PT. Alifa Raya Tour,” dokumen internal perusahaan, 2026.

tetapi juga perjalanan spiritual yang penuh ketulusan dan keberkahan.

2) Simbol Huruf “A”

Bentuk utama logo menyerupai huruf “A” sebagai inisial dari Alifa. Simbol tersebut melambangkan awal perjalanan spiritual menuju Baitullah, arah dan tujuan ibadah, serta semangat perusahaan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan amanah kepada Jemaah.

3) Warna Oranye dan Emas

Warna oranye keemasan pada logo menggambarkan kehangatan dalam pelayanan, profesionalitas, serta nuansa islami dan elegan yang ingin ditampilkan oleh perusahaan.

4) Bentuk Lingkaran

Lingkaran yang mengelilingi logo melambangkan perlindungan, persatuan, kesinambungan, dan pelayanan yang menyeluruh kepada Jemaah.

5) Simbol Ka’bah dan Kubah Masjid

Gambar Ka’bah dan kubah masjid menjadi identitas utama perusahaan sebagai biro perjalanan umrah. Simbol tersebut menggambarkan tujuan utama perjalanan ibadah menuju Tanah Suci, kerinduan umat Islam kepada Baitullah, serta nilai spiritualitas dalam pelayanan perusahaan.

Secara keseluruhan, logo PT. Alifa Raya Tour menggambarkan perusahaan travel umrah yang mengedepankan nilai kekeluargaan, pelayanan yang amanah, serta komitmen dalam memberikan kenyamanan dan keberkahan bagi Jemaah dalam menjalankan ibadah menuju Baitullah.

e. Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Bagian<sup>41</sup>

1) Bagian Administrasi

Bagian administrasi bertanggung jawab dalam pengelolaan data dan dokumen Jemaah sebelum keberangkatan. Adapun tugasnya meliputi:

- a) Pemberkasan penting Jemaah
- b) Pembuatan surat menyurat.
- c) Input data Jemaah.
- d) Cek kelengkapan data Jemaah.
- e) Membuat *manifest* Jemaah.
- f) *Scan* paspor Jemaah.
- g) Membuat *room list* Jemaah.
- h) Menyiapkan *itinerary* perjalanan.
- i) Membuat daftar keberangkatan dan kepulangan Jemaah.
- j) Cek visa Jemaah.
- k) Cek tiket Jemaah.

---

<sup>41</sup> PT. Alifa Raya Tour, "Jobdesk Staff PT. Alifa Raya Tour," dokumen internal perusahaan, 2026

- l) Cek asuransi Jemaah.
- m) Memastikan seluruh data Jemaah benar.
- n) Cetak *ID card* Jemaah.
- o) Membuat grup Jemaah dan memastikan seluruh Jemaah masuk grup.
- p) Pembuatan sertifikat Jemaah.
- q) Mengelola absensi staf.
- r) *Update* perlengkapan umrah seperti koper, tas tenteng, buku panduan, syal, kain ihram, mukena, kain sasirangan, tali *ID card*, wadah *ID card*, stiker zam-zam dan koper, kartu nama koper, serta tali kartu nama koper.
- s) Persiapan manasik umrah.
- t) Persiapan *zoom meeting*.

## 2) Bagian Keuangan

Bagian keuangan bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi keuangan perusahaan, yang meliputi:

- a) Membuat laporan keuangan bulanan.
- b) Membuat laporan keuangan harian.
- c) Membuat laporan pajak.
- d) Membuat laporan setoran Jemaah.
- e) Membuat laporan setoran tour.

### 3) Bagian Tiketing dan *Handling*

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Alifa Raya Tour, bagian *handling* dalam pelaksanaannya berada di bawah koordinasi bagian tiketing karena berkaitan langsung dengan proses operasional keberangkatan dan kepulangan Jemaah di lapangan. Adapun tugasnya meliputi:

- a) Mengurus dan memastikan tiket keberangkatan Jemaah.
- b) *Handle check-in* Jemaah di bandara.
- c) Memasang kartu nama pada koper besar Jemaah.
- d) Menempel stiker pada koper kecil Jemaah.
- e) Pembagian tiket dan *ID card* Jemaah.
- f) Dokumentasi foto keberangkatan Jemaah.
- g) Mengelola struk bagasi Jemaah.
- h) Membuat laporan dokumentasi bagasi Jemaah.
- i) *Handling* kedatangan Jemaah di bandara termasuk pembagian air zam-zam.

### 4) Bagian Marketing dan Humas

Berdasarkan hasil wawancara, bagian humas tidak merupakan divisi yang berdiri sendiri, melainkan hanya sebagai tambahan dalam struktur organisasi dan fungsinya terintegrasi dengan bagian marketing. Selain itu, humas juga memiliki peran terbatas dalam pengelolaan surat-menyurat

dan berkas perusahaan. Adapun tugas bagian marketing dan humas meliputi:

- a) Pembuatan konten promosi dan edukasi
- b) Mengelola akun media sosial perusahaan.
- c) Mengedit foto dan video keberangkatan Jemaah.
- d) Membuat brosur dan promosi paket umrah.
- e) Menangani agen dan mitra kerja.
- f) Menyusun ide-ide pemasaran perusahaan.
- g) Pengelolaan surat-menyurat dan berkas perusahaan  
(fungsi tambahan humas)

## 2. Persyaratan Administrasi Jemaah Umrah

Setiap calon Jemaah yang akan mendaftar di PT. Alifa Raya Tour wajib melengkapi sejumlah persyaratan administrasi sebagai bagian dari proses pendaftaran. Kelengkapan dokumen ini diperlukan untuk mendukung pengurusan identitas, penerbitan visa, serta administrasi keberangkatan ke Tanah Suci.

Adapun persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh calon Jemaah meliputi:<sup>42</sup>

- a. Paspor asli yang masih berlaku.
- b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).

---

<sup>42</sup> PT. Alifa Raya Tour, Brosur Persyaratan Administrasi Jemaah Umrah, diperoleh peneliti saat penelitian di kantor PT. Alifa Raya Tour, tahun 2026

- c. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).
- d. Fotokopi buku nikah bagi pasangan suami istri.
- e. Pas foto berwarna dengan latar belakang putih sesuai ketentuan.
- f. Buku vaksin meningitis atau dokumen kesehatan yang dipersyaratkan.
- g. Mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan oleh pihak perusahaan.
- h. Melakukan pembayaran uang muka sesuai ketentuan yang berlaku.

Kelengkapan persyaratan tersebut menjadi salah satu tahapan awal dalam pelayanan administrasi Jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour. Setelah seluruh dokumen dinyatakan lengkap, proses administrasi selanjutnya dapat dilaksanakan oleh pihak perusahaan.

### 3. Data Keberangkatan Jemaah

PT. Alifa Raya Tour telah memberangkatkan Jemaah umrah dalam jumlah yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut menunjukkan berkembangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Adapun data keberangkatan Jemaah PT. Alifa Raya Tour selama periode 2024 sampai dengan 2026 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Data Keberangkatan Jemaah PT. Alifa Raya Tour  
Tahun 2024-2026

No.	Tanggal Keberangkatan	Jumlah Jemaah
1	17 Maret 2024	8 Orang
2	05 Agustus 2024	42 Orang
3	09 Oktober 2024	30 Orang
4	23 Oktober 2024	27 Orang
5	02 November 2024	31 Orang
<b>Total Jemaah Tahun 2024: 138 Orang</b>		
6	12 Januari 2025	88 Orang
7	05 Februari 2025	38 Orang
8	06 Februari 2025	50 Orang
9	02 Maret 2025	35 Orang
10	08 Maret 2025	128 Orang
11	01 April 2025	37 Orang
12	19 Juli 2025	40 Orang
13	26 Juli 2025	43 Orang
14	13 Agustus 2025	70 Orang
15	20 Agustus 2025	56 Orang
16	10 September 2025	49 Orang
17	11 Oktober 2025	52 Orang
18	30 November 2025	60 Orang
19	11 Desember 2025	32 Orang
20	13 Desember 2025	109 Orang
21	31 Desember 2025	90 Orang
<b>Total Jemaah Tahun 2025: 977 Orang</b>		
22	02 Februari 2026	7 Orang
23	11 Februari 2026	42 Orang
24	25 Februari 2026	50 Orang
25	Februari 2026 (Paket Plus Turki)	10 Orang

26	25 Maret 2026	40 Orang
Total Jemaah Tahun 2026: 149 Orang		
Total Keseluruhan Jemaah: 1.264 Orang		

Sumber: Dokumen internal PT. Alifa Raya Tour

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah keberangkatan Jemaah PT. Alifa Raya Tour setiap tahunnya mengalami perubahan pada setiap periode keberangkatan. Namun secara umum, jumlah Jemaah menunjukkan kecenderungan meningkat, khususnya pada tahun 2025 yang merupakan jumlah keberangkatan terbanyak dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Alifa Raya Tour.

#### 4. Data Informan

Tabel 4.2 Data Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan/Status
1.	Ahya Azizah	Direktur Utama PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin
2.	Muhammad Ali Yasir	Staf Operasional PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin
3.	Hj. Sri Yuliani	Jemaah Umrah (Agustus 2025)
4.	Hj. Maria Olfah	Jemaah Umrah (Februari 2025 dan Januari 2026)
5.	Hj. Insirah	Jemaah Umrah (Februari 2025 dan Januari 2026)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari 1 orang Direktur Utama, 1 orang staf operasional, dan 3 orang Jemaah umrah yang telah melaksanakan ibadah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin pada tahun 2025-2026.

## B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin
  - a. Perencanaan (*Planning*)

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin, tahap perencanaan dilakukan sebelum Jemaah melakukan pendaftaran. Pada tahap ini, pihak travel menyiapkan paket perjalanan umrah, jadwal keberangkatan, fasilitas hotel, maskapai, serta rincian biaya yang harus dipersiapkan oleh calon Jemaah.

Kesiapan perencanaan di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin tercermin dari penyediaan informasi paket dan kemampuan staf dalam menjelaskan layanan kepada calon Jemaah. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Muhammad Ali Yasir selaku staf administrasi bahwa berdasarkan rencana paket yang telah disusun sebelumnya, calon Jemaah yang datang akan diberikan penjelasan mengenai pilihan paket umrah yang tersedia.

Kalau alurnya *tuh*, misal Jemaah datang ke sini. Kan awalnya *tuh* kan tanya-tanya dulu tentang paket. Mau pilih paket apa. Misalnya kita tentukan paket itu tanggal 30 Juni. Kita lihat, ada berkas. Kita *julungi* persyaratan umrahnya ini, ini, ini. Habis itu kalau sudah di-ACC, misalnya *sidin handak* paket ini, ini, ini, *jar sidin*. Kan sebelum itu kan, sini dulu kan tentang hotel, segala macam. Perjalanannya *kayak* apa. Jadi dijelaskan dulu. Kalau hotelnya ini, terus perjalanannya sekitar *seini*, harganya *seini*. Pokoknya, apa yang Jemaah kita jawab.<sup>43</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin telah menyiapkan informasi mengenai paket perjalanan, fasilitas hotel, jadwal keberangkatan, serta biaya umrah sebagai bagian dari perencanaan pelayanan administrasi. Informasi tersebut tidak hanya disampaikan secara langsung kepada calon Jemaah, tetapi juga dipublikasikan melalui media promosi perusahaan sebagai contoh informasi paket dan jadwal keberangkatan yang ditawarkan kepada calon Jemaah sebelum melakukan pendaftaran.

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

Gambar 4.3 Informasi Paket dan Jadwal Keberangkatan Umrah PT.

## Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin

**PT ALIFA RAYA TOUR**  
PENYELENGGARA UMROH  
IZIN PPIU : 060822000395300003

**PAKET** 2025  
**UMROH** 2026

RENCANAKAN UMROH ANDA

Bersama PT Alifa Raya Tour.

BERANGKAT DARI BANJARMASIN

PROGRAM	PAKET	KEBERANGKATAN	MASKAPAI	BIAYA	HOTEL
16 HARI	ARBA'IN	30 NOVEMBER	LION AIR	30.500.000,	☆☆☆
12 HARI	DESEMBER	11 DESEMBER	GARUDA	32.000.000,	☆☆☆☆
13 HARI	AHIR TAHUN	31 DESEMBER	LION AIR	28.250.000,	☆☆☆☆
13 HARI	Nisfu Sya'ban	28 JANUARI	Lion Air	29.000.000,	☆☆☆☆
13 HARI	Sya'ban & Ramadhan	11 FEBRUARI	Lion Air	31.000.000,	☆☆☆☆
13 HARI	RAMADHAN	25 FEBRUARI	LION AIR	32.500.000,	☆☆☆☆

Sudah Termasuk :

- Tiket Pesawat PP
- Visa Umroh
- Asuransi
- Hotel
- Perlengkapan Umroh
- Makan
- Bus AC
- Air Zam zam

AYO, RENCANAKAN UMROH ANDA SEKARANG!

0852 4956 7002/085754321014 | Jl. Kuripan, No. 60 Banjarmasin

Sumber: Instagram resmi PT. Alifa Raya Tour (@alifa\_raya\_tour\_)

Gambar tersebut menunjukkan salah satu bentuk informasi paket dan jadwal keberangkatan yang dipublikasikan oleh PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin melalui media promosi perusahaan. Informasi tersebut memuat jadwal keberangkatan, fasilitas hotel, serta biaya perjalanan yang dapat menjadi bahan pertimbangan calon Jemaah sebelum melakukan pendaftaran. Penyampaian informasi melalui media promosi tersebut menjadi bagian dari perencanaan

pelayanan karena membantu calon Jemaah memahami pilihan paket dan perjalanan yang tersedia sesuai kebutuhan mereka.

Setelah calon Jemaah memutuskan untuk mengambil paket tertentu, pihak travel kemudian mengarahkan Jemaah untuk mengisi formulir pendaftaran dan menyiapkan seluruh persyaratan administrasi yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa proses perencanaan telah dilakukan secara terstruktur sejak awal. Sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad Ali Yasir berikut:

Nah, kalau memang sudah terkonfirmasi Jemaah *tu* kami minta pertama mengisi formulir pendaftaran dulu. Formulir pendaftarannya ada, isi formulir dulu. Habis itu, siapkan berkasnya.<sup>44</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut, setelah calon Jemaah menentukan paket umrah yang dipilih, pihak PT. Alifa Raya Tour mengarahkan Jemaah untuk mengisi formulir pendaftaran dan menyiapkan dokumen persyaratan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan administrasi tidak hanya dilakukan pada tahap penyusunan paket perjalanan, tetapi juga mencakup persiapan alur administrasi yang akan dilalui Jemaah sejak awal pendaftaran.

Selain perencanaan terkait pelayanan administrasi, PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin juga melakukan perencanaan sebelum

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

keberangkatan Jemaah melalui *briefing* atau pengarahan kepada petugas lapangan. *Briefing* tersebut dilakukan untuk mempersiapkan pelayanan serta pembagian tugas agar proses keberangkatan Jemaah dapat berjalan dengan tertib dan terkoordinasi. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara melalui WhatsApp dengan pihak PT. Alifa Raya Tour sebagai berikut:

*Briefing*/arahan untuk petugas lapangan ada biasa sebelum keberangkatan jemaah. Yang koordinasinya tetap bagian Tiket dan *handling* yg bantu dsna.<sup>45</sup>

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa PT. Alifa Raya Tour melakukan persiapan pelayanan sebelum keberangkatan melalui *briefing* dan koordinasi kepada petugas yang bertugas di lapangan. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan setiap petugas memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga pelayanan kepada Jemaah dapat berjalan dengan tertib dan terkoordinasi. Pernyataan tersebut kemudian diperkuat kembali ketika pihak PT menjelaskan bahwa pengarahan kepada bagian tiket dan *handling* diberikan langsung oleh pimpinan perusahaan

*Iyaa* dari direktur.<sup>46</sup>

Hal tersebut menunjukkan bahwa pengarahan kepada petugas dilakukan secara langsung oleh pimpinan perusahaan. Keterlibatan

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan pihak PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin melalui chat WhatsApp, tanggal 20 Mei 2026, pukul 12.16–15.34 WITA.

<sup>46</sup> Wawancara dengan pihak PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin melalui chat WhatsApp, tanggal 20 Mei 2026, pukul 12.16–15.34 WITA.

direktur dalam memberikan arahan menjadi salah satu bentuk perencanaan sekaligus koordinasi agar pelaksanaan pelayanan menjelang keberangkatan dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan operasional perusahaan dan jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Struktur organisasi yang digunakan masih sederhana karena perusahaan masih dalam tahap pengembangan.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Ahya Azizah selaku Direktur Utama:

Jadi struktur organisasi secara keseluruhan, misalnya ada 5 orang, hanya itu aja. Misalnya untuk administrasinya sendiri, *kadada* membentuk struktur baru lagi, secara umum saja struktur organisasinya.<sup>47</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut, struktur organisasi yang digunakan PT. Alifa Raya Tour masih bersifat sederhana dan belum membentuk unit administrasi secara khusus. Kondisi ini disesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan yang masih dalam tahap pengembangan.

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Ibu Ahya Azizah selaku Direktur Utama PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

Dalam bidang administrasi sendiri, terdapat tiga orang yang bertanggung jawab menangani administrasi Jemaah. Selain tugas administrasi, mereka juga membantu pekerjaan lain sesuai kebutuhan perusahaan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Ahya Azizah:

Ada tiga orang, administrasi iya, *gawian* yang lainnya iya. Karena memang keterbatasan orang. Tapi sampai saat ini Alhamdulillah dengan orang itu cukup *terhandle aja*.<sup>48</sup>

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan staf administrasi juga menjalankan tugas lain di luar bidang administrasi. Meskipun demikian, pembagian tugas yang dilakukan masih mampu mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Pembagian tugas dilakukan secara fleksibel dengan menyesuaikan situasi dan kebutuhan operasional, terutama saat mendekati jadwal keberangkatan Jemaah. Sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad Ali Yasir:

Kalau pembagian tugas, paling dibaginya. Misalnya hari ini ke bandara, *kayak ini-ini, kayak begantian*. Tergantung situasi dan kondisi.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Ibu Ahya Azizah selaku Direktur Utama PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

<sup>49</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

Selain itu, PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis. Namun demikian, seluruh staf telah memahami alur kerja berdasarkan arahan pimpinan dan kebiasaan operasional sehari-hari. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Ahya Azizah:

Kalau tertulisnya, belum *kayaknya* Karena kan baru.<sup>50</sup>

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Gambar 4.4 Dokumentasi Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin



Sumber: Dokumentasi PT. Alifa Raya Tour, 2026.

Gambar di atas merupakan dokumentasi Jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dalam rangka pelaksanaan pelayanan kepada Jemaah. Pelayanan administrasi dimulai ketika

---

<sup>50</sup> Wawancara dengan Ibu Ahya Azizah selaku Direktur Utama PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

calon Jemaah memilih paket umrah dan melakukan pendaftaran dengan menyerahkan persyaratan yang diperlukan kepada pihak travel untuk diproses lebih lanjut.

Muhammad Ali Yasir menjelaskan bahwa setelah Jemaah melakukan konfirmasi pilihan paket, tahap awal yang dilakukan adalah pengisian formulir pendaftaran serta pengumpulan berkas administrasi. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

Nah, kalau memang sudah terkonfirmasi Jemaah *tu* kami minta pertama mengisi formulir pendaftaran dulu. Formulir pendaftarannya ada, isi formulir dulu. Habis itu, siapkan berkasnya.<sup>51</sup>

Bagi Jemaah yang mendaftar melalui kantor cabang, berkas administrasi akan dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak cabang. Selanjutnya, seluruh data dan dokumen tersebut dikirimkan ke kantor pusat di Banjarmasin untuk diproses lebih lanjut. Proses verifikasi, pengelolaan administrasi lanjutan, serta penginputan data ke dalam Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) dilakukan oleh staf administrasi di kantor pusat. Hal ini karena akses terhadap sistem SISKOPATUH hanya dimiliki oleh kantor pusat.

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

Pengumpulan datanya memang harus ke kami. Jadi yang dari cabang tuh ke pusat, *iya*. Harus ngumpul berkas ke kami juga, *buhan cabang* gasan *ID card* segala macam.<sup>52</sup>

Bagi Jemaah yang belum memiliki paspor, pihak travel juga memberikan bantuan sesuai kebutuhan Jemaah, dengan tetap memberikan pilihan apakah ingin mengurus sendiri atau dibantu oleh pihak travel.

Nah, kalau misalnya Jemaahnya belum *beisi* paspor, jadi kami bantu. Kami bantu juga. Sebetulnya kami berikan pilihan *pang*. Jemaahnya ini *handak meurus* sendiri atau kami bantu.<sup>53</sup>

Setelah seluruh dokumen dinyatakan lengkap, data Jemaah kemudian diinput ke dalam Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Muhammad Ali Yasir:

Kalau sudah lengkap persyaratan, jadi kita *tinggal meisi* kelengkapan yang ada di SISKOPATUH.<sup>54</sup>

Dalam hal pembayaran, Jemaah diwajibkan membayar uang muka terlebih dahulu, sedangkan pelunasan dilakukan satu bulan sebelum keberangkatan.

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

<sup>53</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

<sup>54</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

Kalau DP, kami 5 juta itu sudah dapat perlengkapan. Jadi boleh bawa perlengkapan. Untuk pelunasan, pelunasan satu bulan sebelum berangkat.<sup>55</sup>

Selain pelayanan secara langsung, komunikasi dengan Jemaah juga dilakukan melalui media WhatsApp, meskipun tidak menutup kemungkinan Jemaah datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi atau brosur.

Kami kebanyakan biasanya lewat WA *pang*. Cuma *kada* menutup kemungkinan juga Jemaah datang ke sini, kami bagi brosurnya.<sup>56</sup>

Pelaksanaan pelayanan administrasi yang dilakukan secara bertahap menunjukkan bahwa PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin berupaya memberikan pelayanan yang terstruktur dan memudahkan Jemaah dalam setiap proses.

#### d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam pelayanan administrasi di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan untuk memastikan seluruh proses berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta meminimalisir kesalahan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan dilakukan secara langsung oleh pimpinan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

<sup>56</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

Oh banyak *banar* pengawasannya. *Rancak ai* ada sidin. Kadang kalau misalnya ada kesalahan ini itu dikoreksi langsung di tempat.<sup>57</sup>

Apabila terdapat kesalahan, terutama dalam penginputan data Jemaah, koreksi dilakukan saat itu juga tanpa menunggu evaluasi formal.

*Langsung ja*, kalau misalnya ada ini, diganti. Misalnya ada beberapa data yang salah, langsung dikoreksi hari itu *jua kada* menunggu rapat.<sup>58</sup>

Selain melakukan koreksi langsung, pihak travel juga menekankan pentingnya ketelitian dalam proses administrasi agar kesalahan dapat diminimalisir.

Kalau ditingkatkan lah, mungkin dari segi pembagiannya *ja pang*. *Lawan* kalau kesalahan ketik itu, apa, lebih teliti lagi dalam input data.<sup>59</sup>

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin telah menerapkan fungsi manajemen POAC dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Jemaah. Perencanaan dilakukan melalui penyusunan paket, jadwal keberangkatan, fasilitas, serta biaya umrah. Pengorganisasian dilaksanakan secara fleksibel sesuai kondisi perusahaan dan sumber daya manusia yang

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

<sup>58</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

<sup>59</sup> Wawancara dengan Muhammad Ali Yasir selaku staf operasional dan ticketing PT. Alifa Raya Tour, tanggal 23 April 2026 di Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin.

tersedia. Pelaksanaan pelayanan berlangsung secara bertahap mulai dari pendaftaran hingga pengurusan administrasi keberangkatan dengan memanfaatkan SISKOPATUH dan komunikasi melalui WhatsApp. Sementara itu, pengawasan dilakukan secara langsung oleh pimpinan melalui koreksi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi.

2. Perspektif Jemaah terhadap Pelayanan Administrasi PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin

a. Perspektif Jemaah terhadap Aspek Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Jemaah PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin bernama Ibu Hj. Sri Yuliani yang berasal dari Amuntai Tengah, diketahui bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT. Alifa Raya Tour membantu Jemaah dalam memahami dan memenuhi kebutuhan administrasi keberangkatan umrah. Menurut beliau, sejak awal proses pendaftaran pihak travel telah memberikan penjelasan terkait persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh calon Jemaah. Penjelasan tersebut meliputi dokumen identitas dan berkas pendukung yang diperlukan dalam proses pendaftaran umrah.

*Ya dijelaskan kalau mau umrah syaratnya KTP, kartu keluarga, kartu nikah, kalau ada ijazah, akta kelahiran, ya itu pang kalau bila handak mendafta syarat-syaratnya itu.*<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Hj. Sri Yuliani (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Senin, 11 Mei 2026, pukul 15.00–15.10 WITA.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pihak PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin memberikan informasi administrasi secara jelas kepada Jemaah sejak awal pendaftaran. Penjelasan mengenai persyaratan dokumen membantu Jemaah memahami berkas apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum proses administrasi dilanjutkan. Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Hj. Maria Olfah yang menyatakan bahwa pihak travel memberikan penjelasan administrasi secara rinci sejak awal pendaftaran.

Dijelaskannya *banar seditel-ditelnya lawan buhannya*.<sup>61</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Hj. Insirah yang menyatakan bahwa pihak travel memberikan penjelasan yang jelas terkait persyaratan administrasi, proses keberangkatan, serta pembayaran umrah sebelum Jemaah melakukan pendaftaran. Menurut beliau, penjelasan tersebut penting agar Jemaah dapat memahami terlebih dahulu layanan yang akan dipilih sesuai kebutuhan dan keinginan Jemaah.

Jelas *ja*, kita harus *tahu* dulu sebelum berangkat, sebelum memilih, sesuai dengan apa yang kita inginkan.<sup>62</sup>

Kejelasan informasi tersebut juga memberikan kemudahan bagi Jemaah dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Hj. Maria Olfah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Chat WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 09.00–10.20 WITA.

<sup>62</sup> Wawancara dengan Hj. Insirah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 17.00–17.10 WITA.

Selain memberikan penjelasan mengenai persyaratan administrasi, pihak travel juga dinilai membantu Jemaah dalam proses pengurusan dokumen, khususnya paspor dan kelengkapan administrasi lainnya. Bantuan tersebut diberikan kepada Jemaah yang mengalami kesulitan atau membutuhkan pendampingan dalam proses administrasi.

*Iya dibantui, kalau kita umpama sudah beisi paspor, kami semalam paspor sudah mati pang tapi dihidupi, jadi mehidupi haja lagi lewat online dulu. Jadi kami tinggal ke kantor imigrasi Balangan, jadi baputu haja lagi, dibantu oleh bagian travel.*<sup>63</sup>

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan tidak hanya terbatas pada pemberian informasi, tetapi juga berupa pendampingan langsung kepada Jemaah. Bantuan dari pihak travel membuat Jemaah merasa lebih mudah dalam mengurus dokumen keberangkatan, terutama bagi Jemaah yang kurang memahami prosedur administrasi keimigrasian.

b. Perspektif Jemaah terhadap Aspek Kelancaran dan Kemudahan Pelayanan

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT. Alifa Raya Tour juga dinilai berjalan dengan lancar dan memudahkan Jemaah dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi. Ibu Hj. Sri Yuliani

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Hj. Sri Yuliani (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Senin, 11 Mei 2026, pukul 15.00–15.10 WITA.

menyampaikan bahwa selama proses administrasi berlangsung, beliau tidak mengalami kendala yang berarti baik dalam pengurusan berkas maupun proses pembayaran.

*Kadada alhamdulillah kadada, lancar haja barataan.*<sup>64</sup>

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu Hj. Insirah yang menyatakan bahwa selama proses administrasi berlangsung beliau tidak mengalami kendala yang berarti. Informasi terkait administrasi dan persiapan berkas disampaikan melalui perantara rekannya, yaitu Ibu Hj. Maria Olfah, sehingga beliau tetap dapat menyiapkan dokumen yang diperlukan dengan baik sampai proses administrasi selesai.

*Mambantui banar aku kan biasanya lewat telepon ja. Urusan-urusan barataan lewat telepon, lewat kawan ku tu Hj. Maria Olfah. Nah lewat inya tu, jadi kan lewat inya mahubungi ku. Jadi aku tinggal menyiapkan berkas apa-apa yang perlu disiapkan, sudah selesai.*<sup>65</sup>

Selain itu, Ibu Hj. Maria Olfah juga menyampaikan bahwa penjelasan mengenai pembayaran umrah telah dijelaskan secara rinci oleh pihak travel sejak awal pendaftaran sehingga Jemaah tidak mengalami kebingungan terkait biaya umrah.

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Hj. Sri Yuliani (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Senin, 11 Mei 2026, pukul 15.00–15.10 WITA.

<sup>65</sup> Wawancara dengan Hj. Insirah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 17.00–17.10 WITA.

Penjelasan pembayaran sudah dijelaskan *bukan* travel di awal sebelum mendaftar.<sup>66</sup>

Hal tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin berjalan dengan cukup lancar. Kelancaran pelayanan ini menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi yang dilakukan perusahaan telah mampu membantu Jemaah menyelesaikan kebutuhan administrasi tanpa hambatan yang berarti.

c. Perspektif Jemaah terhadap Aspek Persiapan dan Keberangkatan

Sebelum keberangkatan, pihak travel juga melakukan pengecekan ulang terhadap kelengkapan dokumen Jemaah agar tidak terjadi kesalahan maupun kekurangan administrasi yang dapat menghambat proses keberangkatan.

Ya dicek sebelum keberangkatan, kalau kita *tatinggal* paspor, kalau *tatinggal* KTP dicek dulu sebelum berangkat.<sup>67</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Hj. Maria Olfah bahwa pihak travel melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dokumen Jemaah sebelum keberangkatan.

Pastikan *dilihati buhannya* dulu, waktu mendaftar yang wajib dikumpul paspor.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Hj. Maria Olfah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Chat WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 09.00–10.20 WITA.

<sup>67</sup> Wawancara dengan Hj. Sri Yuliani (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Senin, 11 Mei 2026, pukul 15.00–15.10 WITA.

<sup>68</sup> Wawancara dengan Hj. Maria Olfah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Chat WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 09.00–10.20 WITA.

Ibu Hj. Insirah juga menyampaikan bahwa pihak travel melakukan pengecekan kembali terhadap dokumen Jemaah sebelum keberangkatan serta mengingatkan Jemaah agar tidak ada dokumen penting yang tertinggal.

Ada *bukan* travel *meingatakan*, ada pengecekan kembali sebelum *tulak*.<sup>69</sup>

Dari hasil wawancara dapat dipahami bahwa pihak PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin melakukan pengawasan terhadap kelengkapan dokumen Jemaah sebelum keberangkatan. Pengecekan ulang tersebut penting dilakukan untuk memastikan seluruh persyaratan administrasi telah lengkap sehingga proses keberangkatan Jemaah dapat berjalan dengan aman dan tertib.

d. Perspektif Jemaah terhadap Aspek Kenyamanan Pelayanan Administrasi

Berdasarkan pengalaman beliau yang pernah menggunakan travel lain sebelumnya, pelayanan administrasi di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dinilai lebih nyaman dan membantu Jemaah dalam setiap proses administrasi.

Kalau kelebihan nya *tanyaman pang sadikit* di Alifa ni, dibantu-bantunya *mun* ada kesulitan oleh bagian karyawan di PT. Alifa Raya ini *tenyaman*.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Hj. Insirah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 17.00–17.10 WITA.

<sup>70</sup> Wawancara dengan Hj. Sri Yuliani (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Senin, 11 Mei 2026, pukul 15.00–15.10 WITA.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Jemaah merasakan kenyamanan selama proses administrasi berlangsung. Kenyamanan tersebut muncul karena adanya bantuan dan pendampingan dari pihak travel ketika Jemaah mengalami kesulitan dalam proses administrasi. Beliau juga menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena apabila Jemaah mengalami kesulitan, pihak travel bersedia membantu kebutuhan Jemaah selama proses administrasi berlangsung.

Kalau di PT. Alifa Raya itu mudah *wan nyaman*, kalau ada kesulitan *dibantuinya*.<sup>71</sup>

Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara bersama Ibu Hj. Maria Olfah yang menyampaikan bahwa komunikasi dengan pihak travel berjalan dengan lancar dan memudahkan Jemaah dalam memperoleh informasi terkait administrasi umrah.

Komunikasi lancar *banar lawan* mudah segala sesuatunya, Kami *kadada marasa* kesulitan semuanya lancar.<sup>72</sup>

Selain itu, Ibu Hj. Insirah juga menyampaikan bahwa selama proses administrasi berlangsung beliau merasakan kenyamanan karena pihak travel mendengarkan keluhan jemaah dan membantu kebutuhan administrasi dengan baik.. Menurut beliau, kemudahan

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Hj. Sri Yuliani (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Senin, 11 Mei 2026, pukul 15.00–15.10 WITA.

<sup>72</sup> Wawancara dengan Hj. Maria Olfah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Chat WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 09.00–10.20 WITA.

pelayanan tersebut menjadi salah satu alasan beliau kembali menggunakan jasa PT. Alifa Raya Tour sebanyak dua kali.

Aku rasa untuk pelayanannya bagus *aja*. *Buhannya* mendengarkan keluhan-keluhan dari Jemaah. Selama ini *kadada* masalah aku merasa, karena aku lewat telepon aja sudah selesai urusannya. Jadi *kadada* masalah, sudah baik.<sup>73</sup>

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa beberapa orang jemaah merasakan kemudahan dalam proses administrasi, memperoleh informasi yang jelas, serta mendapatkan bantuan selama pengurusan dokumen dan persiapan keberangkatan umrah. Komunikasi yang berjalan dengan baik dan pendampingan yang diberikan oleh pihak travel membantu jemaah memahami kebutuhan administrasi sehingga proses keberangkatan dapat dipersiapkan dengan lebih mudah.

Bahkan berdasarkan pengalaman beliau yang telah menggunakan jasa PT. Alifa Raya Tour sebanyak dua kali, Ibu Hj. Maria Olfah menyatakan bersedia kembali menggunakan jasa travel tersebut apabila berkesempatan melaksanakan umrah kembali.

In sya Allah. Rencananya *tu ada pang*.<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Hj. Insirah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 17.00–17.10 WITA.

<sup>74</sup> Wawancara dengan Hj. Maria Olfah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Chat WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 09.00–10.20 WITA.

Berdasarkan pernyataan tersebut, informan menunjukkan keinginan untuk kembali menggunakan jasa PT. Alifa Raya Tour apabila memiliki kesempatan melaksanakan ibadah umrah di masa yang akan datang. Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Hj. Insirah yang menyatakan bersedia kembali menggunakan jasa PT. Alifa Raya Tour apabila memiliki kesempatan untuk melaksanakan umrah kembali karena merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak travel.

Mau *ai* pasti, kalau diundang lagi aku *hakun banar* pakai PT Alifa.<sup>75</sup>

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman yang diperoleh selama proses administrasi dan keberangkatan memberikan kesan yang baik bagi informan sehingga bersedia menggunakan kembali jasa PT. Alifa Raya Tour pada kesempatan berikutnya.

---

<sup>75</sup> Wawancara dengan Hj. Insirah (Jemaah Umrah PT. Alifa Raya Tour Banjarmasin), melalui Telepon WhatsApp, Kamis, 14 Mei 2026, pukul 17.00–17.10 WITA.

### C. Pembahasan

1. Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin
  - a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan pelayanan administrasi Jemaah umrah pada Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan sebelum proses pendaftaran dibuka. Perusahaan terlebih dahulu menyiapkan paket perjalanan, jadwal keberangkatan, fasilitas hotel, maskapai penerbangan, serta rincian biaya yang akan ditawarkan kepada calon Jemaah. Rangkaian persiapan tersebut disusun secara terstruktur dan berurutan sebagai dasar dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Jemaah. Perencanaan yang matang ini bertujuan agar seluruh proses administrasi dapat berjalan secara efektif dan memberikan kepastian pelayanan kepada Jemaah.

Kondisi tersebut dapat dipahami melalui fungsi perencanaan (*planning*) menurut Henri Fayol, dimana perencanaan menjadi dasar dalam menentukan langkah pelayanan agar berjalan terarah dan efektif. Dalam konteks pelayanan administrasi, perencanaan berperan sebagai dasar dalam menyiapkan seluruh kebutuhan layanan agar proses pelaksanaan dapat berjalan terarah dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Ali Yasir, tahap perencanaan yang telah matang di internal kantor memudahkan staf dalam memberikan penjelasan mengenai paket

umrah kepada calon Jemaah. Ketersediaan rincian hotel, fasilitas, jadwal, dan biaya sebelum pendaftaran dibuka membuktikan bahwa fungsi perencanaan telah selesai dilakukan di belakang layar. Dari tahapan yang disiapkan sebelum pendaftaran dibuka, terlihat bahwa PT. Alifa Raya Tour telah melakukan perencanaan pelayanan secara terstruktur agar proses administrasi berjalan lebih tertib dan jelas bagi Jemaah.

Selain terlihat pada penyiapan paket dan proses pendaftaran, fungsi perencanaan di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin juga tampak pada persiapan sebelum keberangkatan Jemaah. Berdasarkan hasil wawancara melalui WhatsApp dengan pihak PT. Alifa Raya Tour, diketahui bahwa sebelum keberangkatan dilakukan *briefing* atau pengarahan kepada petugas lapangan yang dikoordinasikan oleh bagian tiket dengan bantuan *handling*, sedangkan arahan diberikan langsung oleh direktur. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perencanaan di PT. Alifa Raya Tour tidak hanya berkaitan dengan kesiapan dokumen Jemaah, tetapi juga mencakup kesiapan petugas melalui *briefing* dan koordinasi sebelum keberangkatan.

Dalam perspektif Henri Fayol, *briefing* dan pengarahan sebelum keberangkatan tersebut menunjukkan adanya proses penetapan langkah kerja sebelum pelayanan dilaksanakan. Kegiatan *briefing* yang dilakukan oleh PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin

menjadi bagian dari fungsi perencanaan karena bertujuan mengatur pembagian tugas, koordinasi petugas, serta kesiapan pelayanan sebelum Jemaah diberangkatkan. Adanya arahan langsung dari direktur juga menunjukkan bahwa perencanaan tidak hanya berupa penyusunan program perjalanan dan administrasi, tetapi turut mencakup pengaturan teknis pelayanan di lapangan agar pelaksanaan keberangkatan berlangsung tertib dan terarah.

Penelitian sebelumnya oleh Sam'uni Akhmad menunjukkan bahwa dalam manajemen pelayanan Jemaah umrah, tahap perencanaan dilakukan dengan mempersiapkan seluruh kebutuhan perjalanan, mulai dari program keberangkatan, fasilitas, akomodasi, hingga kelengkapan administrasi Jemaah.<sup>76</sup> Temuan pada PT. Alifa Raya Tour memiliki kesamaan dengan penelitian Sam'uni Akhmad, terutama pada adanya persiapan layanan sebelum keberangkatan Jemaah. Selain itu, hasil penelitian ini juga menemukan adanya *briefing* dan pengarahan petugas sebelum keberangkatan sebagai bagian dari perencanaan operasional pelayanan Jemaah. Dalam penelitian Sam'uni Akhmad, fokus kajiannya terletak pada manajemen pelayanan Jemaah umrah secara menyeluruh, sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada manajemen

---

<sup>76</sup> Akhmad Sam'uni, "Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Tahun 2022," *Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, 17 Juli 2023, <https://idr.uin-antasari.ac.id/24374/>.

pelayanan administrasi Jemaah umrah sejak proses pendaftaran hingga menjelang keberangkatan.

Penguatan terhadap pentingnya perencanaan administrasi juga ditemukan dalam penelitian Trisna Wahyu Endang Febrianti, dkk. Dalam studinya, Febrianti menekankan bahwa perencanaan manajemen dokumen yang terintegrasi sejak awal pendaftaran merupakan kunci utama keberhasilan penyelenggaraan umrah.<sup>77</sup> Hal ini selaras dengan temuan di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dimana perencanaan dokumen dan rincian paket dijadikan dasar utama sebelum staf melakukan pelayanan pendaftaran kepada Jemaah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Febrianti terletak pada fokus kajiannya. Jika Febrianti menekankan pada sistem manajemen dokumen di internal kantor secara kolektif, penelitian ini lebih melihat bagaimana perencanaan tersebut diterapkan dan diinformasikan oleh staf dalam memulai pelayanan administrasi kepada Jemaah.

Penelitian sebelumnya oleh Zulkifli dan Zulfadli Hamzah menyatakan bahwa perencanaan pelayanan yang matang, termasuk penentuan jadwal dan transparansi biaya, sangat menentukan kepuasan Jemaah sejak tahap awal pendaftaran.<sup>78</sup> Relevansi

---

<sup>77</sup> Trisna Wahyu Endang Febrianti dkk., “Peran Manajemen Pengelolaan Dokumen Pada Penyelenggara Umrah Di Pt. an Nahl Malang,” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* (Malang) 3, no. 1 (2023): 25–33, <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.6435>.

<sup>78</sup> Zulkifli dkk., “Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru,” *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* (Riau) 5, no. 1 (2022): 62–71, [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(1\).9887](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9887).

penelitian tersebut dengan temuan di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin terletak pada penyiapan rincian paket yang akurat sebagai bagian dari standar pelayanan administrasi. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penyusunan biaya dan jadwal, tetapi turut mencakup koordinasi petugas melalui *briefing* sebelum keberangkatan Jemaah. Jika penelitian Zulkifli lebih menekankan pada analisis kepuasan Jemaah secara umum terhadap hasil perencanaan, penelitian ini lebih memfokuskan pada bagaimana perencanaan administrasi tersebut diatur secara internal oleh staf untuk memberikan kepastian kepada calon Jemaah.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian pelayanan administrasi pada Kantor Pusat PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan secara sederhana dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada. Meskipun perusahaan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis, pembagian tugas dilakukan melalui arahan langsung dari pimpinan dan pemahaman karyawan terhadap alur kerja harian. Fokus utama pengorganisasian di kantor pusat adalah pada fleksibilitas kerja, dimana staf administrasi yang berjumlah tiga

orang tidak hanya menangani dokumen Jemaah, tetapi juga membantu operasional lain sesuai kebutuhan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ahya Azizah dan Muhammad Ali Yasir, pengorganisasian di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan secara fleksibel sesuai kebutuhan operasional perusahaan. Staf administrasi tidak hanya menangani dokumen Jemaah, tetapi juga membantu pekerjaan lain ketika diperlukan, terutama saat mendekati jadwal keberangkatan Jemaah. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pengorganisasian di PT. Alifa Raya Tour lebih mengandalkan kerja sama tim dan koordinasi langsung antarstaf agar pelayanan administrasi tetap berjalan lancar.

Penelitian sebelumnya oleh Rahmini menunjukkan bahwa pengorganisasian pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas sesuai bidang kerja masing-masing pegawai. Struktur organisasi yang formal memudahkan koordinasi pelayanan administrasi Jemaah haji.<sup>79</sup> Hal tersebut memiliki kesamaan dengan hasil penelitian ini, yaitu adanya pembagian tugas dalam pelayanan administrasi Jemaah. Namun, perbedaannya terletak pada bentuk pengorganisasiannya. Penelitian Rahmini dilakukan pada instansi pemerintah yang memiliki struktur kerja dan

---

<sup>79</sup> Rahmini, "Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas."

SOP yang lebih formal, sedangkan PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin masih menerapkan pengorganisasian sederhana dan fleksibel sesuai kebutuhan operasional perusahaan.

Penelitian Nina Febriyanti juga menunjukkan bahwa pengorganisasian pelayanan administrasi haji dilakukan melalui koordinasi antarpegawai untuk menjaga kelancaran pelayanan kepada Jemaah, khususnya pada masa endemi.<sup>80</sup> Hal ini sejalan dengan temuan penelitian di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin yang menunjukkan adanya kerja sama antarstaf dalam membantu berbagai tugas administrasi dan operasional. Perbedaannya, penelitian Nina dilakukan dalam kondisi pelayanan masa endemi dengan penyesuaian kebijakan kesehatan, sedangkan penelitian ini dilakukan dalam kondisi operasional normal pada travel umrah swasta.

Pentingnya pengorganisasian pelayanan juga terlihat dalam penelitian Indri Amelia. Dalam penelitiannya, Indri Amelia menjelaskan bahwa pembagian tugas yang jelas dalam pelayanan administrasi membantu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada Jemaah.<sup>81</sup> Hal tersebut selaras dengan kondisi di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin yang tetap melakukan pembagian tugas meskipun

---

<sup>80</sup> Febriyanti, "Manajemen Pelayanan Administrasi Haji pada Masa Endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin."

<sup>81</sup> Amelia, "Manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2024."

secara fleksibel sesuai kebutuhan perusahaan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Indri Amelia terletak pada sistem pengorganisasiannya, dimana penelitian Indri Amelia dilakukan pada lembaga pemerintah dengan sistem kerja yang lebih formal, sedangkan PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin masih menggunakan pola kerja sederhana dan dinamis.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan pelayanan administrasi Jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan secara bertahap mulai dari proses pendaftaran, pengumpulan dokumen, penginputan data Jemaah, hingga proses keberangkatan. Dalam pelaksanaannya, pihak travel memberikan pelayanan secara langsung kepada Jemaah serta memanfaatkan media komunikasi seperti WhatsApp untuk mempermudah penyampaian informasi dan koordinasi dengan Jemaah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Ali Yasir, pelaksanaan pelayanan administrasi dimulai ketika Jemaah mengisi formulir pendaftaran dan menyerahkan persyaratan administrasi yang diperlukan. Setelah seluruh dokumen dinyatakan lengkap, data Jemaah kemudian diinput ke dalam Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH). Selain itu, pihak travel juga membantu Jemaah yang mengalami kesulitan dalam pengurusan paspor maupun dokumen lainnya. Hal

ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin tidak hanya berorientasi pada penyelesaian dokumen, tetapi juga pada upaya mempermudah Jemaah melalui pendampingan dan komunikasi yang berkelanjutan. Pemanfaatan WhatsApp dan bantuan pengurusan dokumen memperlihatkan adanya pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan Jemaah.

Penelitian sebelumnya oleh Indri Amelia menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi ibadah haji dilakukan melalui tahapan penerimaan dokumen, verifikasi data, dan pelayanan informasi kepada Jemaah secara langsung.<sup>82</sup> Hal tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama menekankan pentingnya ketelitian administrasi dan pelayanan informasi kepada Jemaah. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, dimana penelitian Indri Amelia dilakukan pada lembaga pemerintah yang melayani administrasi haji, sedangkan penelitian ini dilakukan pada biro perjalanan umrah swasta yang lebih fleksibel dalam pelayanan kepada Jemaah.

Penelitian Nina Febriyanti juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi membutuhkan komunikasi yang baik antara petugas dan Jemaah agar proses administrasi

---

<sup>82</sup> Amelia, "Manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2024."

berjalan lancar.<sup>83</sup> Hal ini relevan dengan temuan di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin yang memanfaatkan komunikasi langsung dan media WhatsApp untuk membantu Jemaah memahami proses administrasi keberangkatan umrah.

Penguatan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi juga ditemukan dalam penelitian Rahmini yang menjelaskan bahwa pelayanan administrasi dilakukan melalui pendampingan kepada Jemaah dalam proses pengurusan dokumen dan kelengkapan administrasi.<sup>84</sup> Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin yang juga memberikan bantuan kepada Jemaah, khususnya dalam pengurusan paspor dan pengecekan kelengkapan dokumen sebelum keberangkatan. Perbedaannya, penelitian Rahmini dilakukan pada pelayanan administrasi haji di instansi pemerintah, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi Jemaah umrah di biro perjalanan swasta.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan pelayanan administrasi di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan secara langsung oleh pimpinan perusahaan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pengawasan

---

<sup>83</sup> Febriyanti, "Manajemen Pelayanan Administrasi Haji pada Masa Endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin."

<sup>84</sup> Rahmini, "Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas."

dilakukan melalui pengecekan data Jemaah, koreksi kesalahan administrasi, serta evaluasi langsung terhadap pekerjaan staf. Pengawasan tersebut bertujuan untuk meminimalkan kesalahan administrasi dan memastikan seluruh proses pelayanan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Ali Yasir, apabila terdapat kesalahan dalam penginputan data atau administrasi Jemaah, koreksi dilakukan secara langsung pada saat itu juga tanpa menunggu evaluasi formal. Selain itu, pihak travel juga melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen Jemaah sebelum keberangkatan untuk memastikan seluruh persyaratan administrasi telah lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan secara langsung dan berkelanjutan melalui koreksi serta pengecekan dokumen. Pola pengawasan seperti ini membantu meminimalkan kesalahan administrasi sekaligus memastikan pelayanan kepada Jemaah tetap berjalan sesuai kebutuhan operasional.

Penelitian sebelumnya oleh Rahmini menunjukkan bahwa pengawasan pelayanan administrasi dilakukan untuk memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai prosedur yang berlaku.<sup>85</sup> Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada

---

<sup>85</sup> Rahmini, "Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas."

tujuan pengawasan, yaitu meminimalkan kesalahan administrasi dan menjaga kelancaran pelayanan Jemaah. Perbedaannya, pengawasan pada instansi pemerintah dilakukan berdasarkan SOP yang lebih formal, sedangkan di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin pengawasan lebih banyak dilakukan secara langsung oleh pimpinan melalui pengamatan dan koreksi di lapangan.

Penelitian Indri Amelia juga menjelaskan bahwa pengawasan pelayanan administrasi penting dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan kepada Jemaah.<sup>86</sup> Hal ini sejalan dengan kondisi di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin yang terus melakukan pengecekan dan evaluasi terhadap data Jemaah agar proses keberangkatan dapat berjalan dengan lancar dan tertib.

Penguatan terhadap pentingnya pengawasan pelayanan juga ditemukan dalam penelitian Nina Febriyanti yang menunjukkan bahwa pengawasan diperlukan untuk memastikan pelayanan administrasi berjalan sesuai ketentuan dan mengurangi terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan Jemaah.<sup>87</sup> Hal tersebut relevan dengan temuan di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin yang melakukan pengawasan secara langsung dan berkelanjutan terhadap

---

<sup>86</sup> Amelia, "Manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2024."

<sup>87</sup> Febriyanti, "Manajemen Pelayanan Administrasi Haji pada Masa Endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin."

pekerjaan staf administrasi agar pelayanan kepada Jemaah tetap berjalan dengan baik.

2. Perspektif Jemaah terhadap Pelayanan Administrasi PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.

a. Perspektif Jemaah terhadap Aspek Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi Jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dinilai memberikan kemudahan bagi Jemaah selama proses keberangkatan umrah. Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan administrasi yang diberikan PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dipersepsikan membantu Jemaah dalam memahami persyaratan dan proses administrasi yang diperlukan sebelum keberangkatan umrah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hj. Sri Yuliani, pihak travel memberikan penjelasan secara jelas mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi Jemaah sejak awal pendaftaran. Penjelasan tersebut meliputi dokumen seperti KTP, kartu keluarga, buku nikah, ijazah, dan akta kelahiran. Informasi yang jelas ini membantu Jemaah memahami dokumen yang perlu dipersiapkan sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih mudah dan terarah. Hal ini menunjukkan bahwa informasi administrasi yang diberikan oleh pihak travel dapat membantu Jemaah memahami dokumen yang harus dipersiapkan sebelum proses pendaftaran dilanjutkan.

Selain itu, hasil wawancara dengan Ibu Hj. Maria Olfah juga menunjukkan bahwa pihak travel memberikan penjelasan secara rinci sejak awal pendaftaran. Penjelasan yang detail tersebut membantu Jemaah memahami seluruh proses administrasi dan ketentuan yang harus dipenuhi sebelum keberangkatan. Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Hj. Insirah yang menyatakan bahwa penjelasan terkait persyaratan, proses keberangkatan, dan pembayaran diberikan sejak awal agar Jemaah dapat memahami layanan yang dipilih sesuai kebutuhan.

Selain memberikan informasi administrasi, pihak travel juga membantu Jemaah dalam proses pengurusan dokumen seperti paspor dan kelengkapan administrasi lainnya. Bantuan tersebut menunjukkan bahwa pihak travel tidak hanya memberikan informasi administrasi, tetapi juga mendampingi Jemaah yang memerlukan bantuan dalam pengurusan dokumen keberangkatan.

Hal ini diperkuat oleh pengalaman Ibu Hj. Sri Yuliani yang menyatakan bahwa apabila terdapat paspor yang sudah tidak aktif atau kadaluarsa, pihak travel memberikan arahan serta pendampingan awal dalam proses pengaktifan kembali melalui layanan daring, kemudian Jemaah diarahkan untuk melanjutkan proses ke kantor imigrasi. Kondisi ini menunjukkan adanya pendampingan yang diberikan oleh pihak travel kepada Jemaah dalam proses pengurusan dokumen yang diperlukan.

b. Perspektif Jemaah terhadap Aspek Kelancaran dan Kemudahan Pelayanan

Kelancaran proses administrasi yang dirasakan Jemaah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Jemaah tidak mengalami kendala yang berarti selama pengurusan dokumen maupun proses pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa proses administrasi dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan yang berarti menurut pengalaman beberapa orang Jemaah.

Kemudahan pelayanan juga tampak dari pengalaman Jemaah yang dapat menyelesaikan kebutuhan administrasi melalui komunikasi dengan pihak travel, baik secara langsung maupun melalui perantara yang membantu penyampaian informasi administrasi. Penjelasan pembayaran yang diberikan sejak awal pendaftaran turut membantu Jemaah memahami biaya perjalanan sehingga tidak menimbulkan kebingungan selama proses administrasi berlangsung.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa informasi dan proses administrasi yang diberikan oleh pihak travel dapat dipahami dengan baik oleh Jemaah sehingga membantu kelancaran pengurusan administrasi keberangkatan umrah.

c. Perspektif Jemaah terhadap Aspek Persiapan dan Keberangkatan

Selain memberikan pelayanan administrasi selama proses pendaftaran, pihak travel juga melakukan pengecekan ulang terhadap kelengkapan dokumen Jemaah sebelum keberangkatan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak travel melakukan pengecekan kembali terhadap dokumen Jemaah sebelum keberangkatan untuk memastikan kelengkapan persyaratan administrasi.

Pengecekan ulang dokumen serta pengingat dari pihak travel menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak berhenti pada tahap pengumpulan berkas, tetapi berlanjut hingga menjelang keberangkatan. Dengan adanya pengecekan ulang tersebut, potensi kesalahan maupun kekurangan dokumen dapat diminimalkan sehingga proses keberangkatan Jemaah dapat berjalan secara tertib dan aman.

d. Perspektif Jemaah terhadap Aspek Kenyamanan Pelayanan Administrasi

Berdasarkan pengalaman Jemaah yang pernah menggunakan travel lain sebelumnya, pelayanan administrasi di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dinilai lebih nyaman karena adanya sikap membantu dari pihak karyawan selama proses administrasi berlangsung. Sikap membantu dan komunikasi yang terjalin antara pihak travel dengan Jemaah menjadi salah satu faktor yang membuat Jemaah merasa nyaman selama proses administrasi berlangsung.

Komunikasi yang berjalan lancar serta kesediaan pihak travel mendengarkan kebutuhan dan keluhan Jemaah membantu menciptakan kenyamanan selama proses administrasi berlangsung. Jemaah merasa diperhatikan dan dibantu sehingga proses administrasi tidak menimbulkan kesulitan yang berarti.

Berdasarkan pengalaman para Jemaah, pelayanan administrasi PT. Alifa Raya Tour tidak hanya membantu penyelesaian dokumen, tetapi juga memberikan rasa nyaman dan percaya selama proses umrah dipersiapkan. Beberapa informan juga menyatakan bersedia kembali menggunakan jasa PT. Alifa Raya Tour apabila memiliki kesempatan melaksanakan umrah di masa yang akan datang.

Temuan penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ridhatullah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan ibadah umrah, Jemaah memperoleh informasi yang jelas, kemudahan dalam pengurusan dokumen, serta bantuan dari petugas selama proses administrasi.<sup>88</sup> Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini, dimana beberapa orang Jemaah menyampaikan bahwa mereka memperoleh penjelasan sejak awal pendaftaran, bantuan dalam pengurusan dokumen, serta pengecekan ulang sebelum keberangkatan. Perbedaan penelitian Ridhatullah dengan penelitian

---

<sup>88</sup> Muhammad Ridhatullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru - IDR UIN Antasari Banjarmasin," *Dakwah Dan Ilmu Komunikasi*, 28 Januari 2026, <https://idr.uin-antasari.ac.id/30605/>.

ini terletak pada fokus kajiannya. Penelitian Ridhatullah menitikberatkan pada kualitas pelayanan administrasi umrah, sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada perspektif beberapa orang Jemaah terhadap pelayanan administrasi di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.