



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 13574-13582

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah (Studi Kasus Pada PT. Nur Haramain Mulia)

Sri Wahyuni Dwi Putri^{1✉}, Nur Syamsiyah²

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Masduqi, Kraksaan, Jawa Timur

Email: sriwahyunidwiputri3@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Berbagai penipuan yang mengatasnamakan travel Haji dan Umrah meninggalkan pesan buruk kepada calon pelanggan dan dapat menyebabkan calon jemaah haji dan umrah berhenti mempercayai agen perjalanan haji dan umrah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk menganalisis fungsi pelayanan administrasi pendaftaran serta meningkatkan mutu pelayanan, sehingga dapat menumbuhkan kembali kepercayaan calon jemaah dan dapat menjadi solusi terhadap masalah yang ada. Penelitian ini dilakukan di PT. Nur Haramain Mulia dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Strategi administrasi dalam pendaftaran umrah di PT. Nur Haramain Mulia adalah; 1. Memberikan informasi yang informatif terkait pendaftaran, dari proses persiapan berkas hingga mendapat porsi umrah. 2. Memberikan informasi tentang paket secara detail, dan mendata calon jemaah. 3. Melakukan pemberkasan, ketika calon jemaah sudah membawa dokumen yang diperlukan. 4. Memberikan pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap.

Kata kunci: *Pelayanan haji umrah, strategi administrasi*

Abstract

Various frauds in the name of Hajj and Umrah travel leave a bad message to potential consumers and can cause prospective Hajj and Umrah pilgrims to stop trusting Hajj and Umrah travel agents. It is hoped that this research can become reference material for analyzing the function of registration administration services and improving service quality, so that it can restore the confidence of prospective pilgrims and can be a solution to existing problems. This research was conducted at PT. Nur Haramain Mulia used a qualitative descriptive method, the data collection techniques used by researchers were direct observation, interviews and documentation. Administrative strategy in registering for Umrah at PT. Nur Haramain Mulia is; 1. Provide informative information regarding registration, starting from the file preparation process to receiving the Umrah portion. 2. Provide detailed information regarding packages and register prospective Hajj pilgrims. 3. Processing the documents if the prospective congregation has brought the required documents. 4. Providing services that are very influential on.

Key word: *Hajj Umrah services, administration strategy*

PENDAHULUAN

Dunia bisnis di era modern ini menyadarkan beberapa peran penting pelayanan di dalam administrasi diantara lain seperti menyusun dokumen (Di dalam Francisca et al., (2022). Tiga cara penyimpanan dokumen tersebut adalah: 1. Penyimpanan dokumen dalam bentuk fisik dokumen, 2. Penyimpanan dokumen di luar perusahaan dalam, 3. Penyimpanan dokumen secara digital), mengatur jadwal *meeting*, dan akomodasi kantor agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Pengertian administrasi menurut (Lutfiana, 2018), yaitu dalam arti sempit yang dari bahasa belanda berasal dari kata administrasi yang artinya adalah ketata usahaan saja atau pekerjaan tulis menulis. Tujuan dari pelayanan administrasi adalah mendukung kelancaran operasional suatu entitas, baik itu instansi pemerintahan, perusahaan, ataupun organisasi lainnya. Semua praktek instansi pemerintah maupun swasta tidak akan terlepas dari pelayanan administrasi, karena berkaitan dengan dokumen perusahaan yang merupakan sumber informasi yang bernilai tinggi yang akan diberikan pada masyarakat dan diperlukan bagi tujuan perusahaan yang sedang dikerjakan maupun tujuan perusahaan mendatang. Apabila suatu lembaga pengelola kurang mendapat perhatian dalam pelayanan administrasi maka akan sangat berdampak buruk pada dunia usaha, salah satu dampaknya adalah kerugian yang cukup besar dalam keterlambatan memberikan informasi yang diperlukan (Junaedi, 2019). Menurut Tang dan Thomas 1994 di dalam Aldi, (2015) menyatakan bahwa strategi perusahaan dipandang sebagai cara untuk mendapatkan hasil dari berbagai kondisi eksternal yang berbeda.

Beberapa tahun lalu, jemaah umrah dan haji dikabarkan tertipu oleh biro perjalanan bertarif murah sehingga mengakibatkan ratusan hingga puluhan jemaah menjadi korban (Samosir, 2023). Berbagai penipuan yang mengatasnamakan Haji dan Umrah meninggalkan pesan buruk kepada calon pelanggan dan dapat menyebabkan calon jemaah haji dan umrah berhenti mempercayai agen perjalanan haji dan umrah lainnya, munculnya travel abal-abal dan tidak bertanggung jawab membuat calon jemaah kurang percaya diri menggunakan biro perjalanan yang ada. Untuk menghindari situasi seperti itu, perusahaan biro perjalanan yang menyelenggarakan ibadah umrah harus memberikan pelayanan yang tepat, karena suatu Kualitas akan dikatakan baik ketika penyedia pelayanan memberikan pelayanan yang memenuhi harapan jemaah. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan jemaah diperlukan keseimbangan antara kebutuhan, keinginan, dan harapan.

Biro perjalanan umrah perlu memiliki pelayanan administrasi yang baik untuk mencapai kepuasan jemaah, guna menarik kembali minat jemaah setelah adanya penipuan tersebut sehingga berdampak pada kepuasan calon jemaah, pelayanan administrasi pertama yang akan di temui calon jemaah yaitu adalah pendaftaran, didalam proses pendaftaran akan ada pelayanan yang diberikan. Pendaftaran merupakan proses pencatatan identitas pada media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran untuk maksud dan tujuan tertentu. Berdasarkan keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah nomor 336 tahun 2018 tentang pedoman pelaksanaan pendaftaran jemaah umrah sebagai berikut; 1. Pendaftaran jemaah umrah dilakukan setiap hari kerja, 2. Pendaftaran jemaah umrah dilakukan melalui <http://sipatuh.kemenag.go.id>; dan 3. Pendaftaran umrah dilakukan oleh penyelenggaran perjalan ibadah umrah (PPIU) dan/jemaah yang bersangkutan. Berpedoman kepada kualitas pelayanan menurut Teori dari Wycof dan Hasyim di perkuat oleh Zeithaml dkk (1990), yang menyatakan dimensi kualitas pelayanan publik bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat di ukur dari 5 hal yaitu; *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) (Denny, 2015). Begitu pula menurut Hasyim et al., (2021) Sejatinya, pelayanan merupakan pemberian kebutuhan yang berbentuk barang maupun jasa.

Walaupun sudah banyak penelitian yang dilakukan mengenai strategi pelayanan administrasi yang diterapkan oleh biro perjalanan umrah, namun belum banyak ditemukan penelitian terkait strategi pelayanan administrasi yang fokus pada administrasi pendaftaran yang mana yang dimaksud pendaftaran adalah proses pencatatan identitas

kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran dengan tujuan dan maksud tertentu (Renfiana, 2022), banyak penelitian yang membahas dari segi sistem yang dilakukan oleh biro perjalanan masing-masing. Misalnya saja pada penelitian yang berjudul "Sistem Informasi Pendaftaran Umrah Dan Haji Pada Pt. Tri Hidayah Berbasis Web" yang dilakukan oleh Zihan Risma Nurul Tahun 2019" dan "Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkalis" (Syahrizal & Rahmayani, 2023).

PT. Nur Haramain Mulia merupakan perusahaan jasa di bidang biro perjalanan umrah dan haji khusus yang berkembang di Patokan Kraksaan Probolinggo, berdasarkan data yang kami peroleh tentang perkembangan minat masyarakat terhadap pelayanan jasa yang di berikan oleh perusahaan yaitu, pada tahun 2017 terdapat sebanyak 384 jemaah, pada tahun 2018 terdapat sebanyak 391 jemaah, dan pada tahun 2019 terdapat sebanyak 421 jemaah (Rifa'i, 2021). Dari hasil perhitungan jumlah jema'ah yang dari tahun ke tahun semakin bertambah, bisa dinyatakan bahwa calon jemaah mendapatkan kepuasan dalam menerima jasa pelayanan, sehingga berdampak pada meningkatnya jemaah umrah. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi dalam proses pendaftaran yang di berikan oleh PT. Nur Haramain Mulia. Peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian, sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul "Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah pada PT. Nur Haramain Mulia".

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi subjek penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi fungsi pelayanan administrasi pendaftaran dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada calon jemaah umrah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk menganalisis fungsi pelayanan administrasi pendaftaran serta meningkatkan mutu pelayanan, menjadi bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya, pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk merancang, mengumpulkan data, menganalisis informasi serta menyimpulkan hasil dalam suatu penelitian. Didalam jurnal ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif, sebagaimana yang telah dilakukan oleh Ridho & Firdausiyah, (2021) di dalam jurnal ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. peneliti langsung berinteraksi dengan sumber daya manusia yang berada didalam perusahaan sehingga peneliti mendapatkan

wawasan yang lebih mendalam terkait judul yang diteliti. Untuk mengkaji penelitian secara detail, jenis penelitian bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi langsung dan untuk memperkuat hasil temuan, peneliti melakukan wawancara dengan bagian administrasi untuk memperoleh informasi yang akurat. peneliti melakukan wawancara dengan bagian administrasi untuk memperoleh informasi yang akurat (Putri & Purwandari, 2021) Sumber data penelitian didapatkan dari beberapa sumber yaitu;

1. Observasi, pengamatan secara langsung tentang kejadian maupun fenomena yang sedang terjadi di lapangan, sehingga dapat mempermudah peneliti dalam proses pengumpulan data. Observasi dilakukan ketika peneliti mendapat tugas kuliah kerja nyata dan bertempat di PT. Nur Haramain Mulia.
2. Wawancara, bertujuan untuk melengkapi serta mengamati ulang terhadap data yang diperoleh dari hasil observasi dengan melalui kegiatan tanya jawab kepada informan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
3. Dokumentasi, mengumpulkan data penelitian melalui penyelidikan sumber – sumber tertulis yang berkaitan dengan kejadian yang sedang diteliti, bertujuan untuk melengkapi data yang sudah ada maupun sebagai pembandingan antara data yang didapat sebelumnya. Sementara untuk teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Nur Haramain Mulia Tour & Travel merupakan sebuah biro perjalanan ibadah umrah dan haji plus yang merupakan adik kandung dari KBIH, PT. Nur Haramain Mulia Tour & Travel berdiri pada tahun 2011 merupakan travel pertama PT yang sudah memiliki izin sendiri di Kabupaten Probolinggo, dengan nomor izin 612 Tahun 2016. Dan sudah melakukan Akreditasi untuk evaluasi pelayanan dan perpanjangan izin dari Kemeterian Agama Republik Indonesia. Pada tanggal 19 September 2019 hasil akreditasi dan perpanjangan izin Nur Haramain Mulia keluar dengan Nomor Izin 806 Tahun 2019. Sejauh ini PT. Nur Haramain Mulia terbukti terpercaya karena sudah memberangkatkan lebih dari 10.000 jemaah yang berasal dari Jawa Timur hingga luar provinsi dilansir dari web PT. Nur Haramain Mulia.

Strategi pelayanan administrasi pendaftaran yang dilakukan oleh PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kepuasan calon jemaah umrah, jika dipadukan dengan teori strategi pelayanan publik yang ada, sangat baik dalam meningkatkan kepuasan calon jemaah umrah yang mana menurut (Denny, 2015) teori ini mencakup lima aspek kualitas

pelayanan publik; berwujud, keandalan, respons, kepastian, dan empati. Dari segi pengelolaan data, ada tiga cara untuk menyimpan dokumen; penyimpanan dokumen dalam format fisik, penyimpanan dokumen di luar lokasi, atau penyimpanan dokumen secara digital.

Hasil wawancara peneliti dengan Vinda Eka Yuwanita yang merupakan staff customer service dalam melakukan proses pendaftaran, pelayanan yang diberikan untuk memuaskan calon jemaah yaitu dengan:

1. Memberikan informasi yang informatif terkait pendaftaran. Informasi yang diberikan yaitu terkait teknis proses pendaftaran mulai dari berkas, berkas yang di perlukan diantara lain sebagai berikut; kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akte kelahiran/ ijazah/buku nikah. Selain itu ada 2 berkas lagi yaitu; surat rekomendasi dari biro travel umrah yang sah dan surat izin operasional travel yang masih berlaku. Kedua berkas tersebut ditangani oleh travel sendiri. Ketika jemaah sudah mendapat informasi terkait pendaftaran. Jemaah hanya perlu datang dengan membawa berkas yang sudah ditentukan dalam persyaratan, boleh membawa data asli atau data yang sudah di fotocopy, data yang asli akan di scan dan dikembalikan pada pemilik hal ini untuk memudahkan pada jemaah yang sudah lanjut usia. Pelayanan yang di berikan oleh PT. Nur Haramain Mulia ini sesuai dengan teori Wycof tentang kualitas pelayanan publik, Pelayanan tersebut berkaitan dengan teori pertama dan kedua yaitu *tangibles* dan *reability*, proses pendaftaran yang dilakukan dengan mudah dan pelayanan maksimal dilakukan dengan handal yang di berikan oleh PT. Nur Haramain Mulia membantu proses pelayanan pendaftaran, sehingga menjadi wujud dari pengaruh pelayanan yang diberikan PT. Nur Haramain Mulia.
2. Memberikan informasi tentang paket secara detail. Menjelaskan jenis paket yang ditawarkan oleh PT. Nur Haramain Mulia dan mendata calon jemaah dalam sistem *accurate* untuk melanjutkan proses pembayaran DP sebesar 5 juta . Setelah pembayaran telah dilakukan maka calon jemaah mendapat porsi umrah, kepuasan calon jemaah ketika proses pendaftaran berlangsung didapatkan dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa calon jemaah dan alumni jemaah umrah yang menyatakan bahwa dalam proses administrasi pendaftaran calon jemaah mendapatkan pelayanan yang memuaskan, beberapa jemaah tersebut yaitu pak Sulanti dengan istrinya (alumni jemaah umrah tahun 2023) dan juga Dafir Musthofa Ittaqi (calon jemaah umrah) menyatakan bahwa mereka mendapatkan respon yang baik dari awal proses administrasi pendaftaran hingga pelaksanaan umrah berlangsung dan kembali lagi ke tanah air. Pelayanan yang diberi oleh PT. Nur Haramain Mulia sangat mengedepankan

kebutuhan calon jemaah, sampai ketika ada rapat internal pun proses pelayanan tetap berjalan seperti biasa. PT. Nur Haramain Mulia dinilai memiliki pelayanan yang tanggap, hal ini juga sesuai dengan teori kualitas pelayanan publik oleh Wycof ketiga yaitu *responsiviness* atau disebut dengan ketanggapan, mengingat pelayanan PT. Nur Haramain Mulia juga mempunyai empati yang tinggi terhadap calon jemaah yang mana sesuai dengan teori Wycof yang kelima yaitu empati.

3. Melakukan pemberkasan dengan tertib. Berkas yang sudah didapatkan dari jemaah akan di dokumentasikan dengan cara dokumentasi fisik/*hard file* dan dokumentasi berbentuk *soft file*, dokumentasi fisik selanjutnya akan berguna ketika jemaah akan membuat paspor. Calon jemaah hanya perlu datang ke kantor lalu pihak kantor akan membawa calon jemaah ke kantor imigrasi untuk foto paspor, pelayanan ini terjadi karna sebagai jaminan untuk menumbuhkan kepercayaan calon jemaah umrah dan sebagai bentuk empati karna menurut salah satu misi PT. Nur Haramain Mulia adalah memberikan pelayanan yang profesional dan terpercaya sejak awal pendaftaran dari tanah air sampai tanah suci, berkas tersebut nantinya akan berguna ketika pembuatan paspor sehingga calon jemaah hanya dibawa ke kantor imigrasi sesuai dengan waktu yang sudah di jadwalkan untuk foto paspor dan tidak perlu mengumpulkan berkas lagi. Pelayanan profesional seperti dengan komunikasi yang baik, menggunakan bahasa yang di mengerti oleh jemaah, membantu jemaah dalam proses pengisian formulir bagi jemaah yang lanjut usia atau tidak bisa membaca, serta memberi penjelasan yang mudah di fahami calon jemaah terkait berkas yang di perlukan jemaah. Bentuk pelayanan ini sesuai dengan teori Wycof keempat yaitu *ansurance*, pelayanan yang diberikan oleh PT. Nur Haramain Mulia memberikan jaminan kepada calon jemaah yang berupa ketepatan waktu, sehingga calon jemaah merasa puas dan percaya terhadap PT. Nur Haramain Mulia hal ini berkaitan dengan Wycof.
4. Memberikan pelayanan yang ramah. Dari awal proses pendaftaran hingga calon jemaah mendapat porsi umrah, pelayanan yang di terapkan oleh PT. Nur Haramain Mulia adalah pelayanan yang ramah sesuai dengan visi misi PT. Nur Haramain Mulia, bunyi dari visi PT. Nur Haramain Mulia yaitu " terlaksananya bimbingan ibadah umrah dan ziarah yang profesional dan terpercaya". Adapun bunyi misi PT. Nur Haramain Mulia yang berkaitan dengan pelayanan yaitu, PT. Nur Haramain Mulia memberikan pelayanan yang profesional dan terpercaya sejak awal pendaftaran sampai selesai pelaksanaan ibadah umrah, informasi lebih lengkap berada di website PT. Nur Haramain Mulia. Hal ini juga sesuai dengan teori Wycof kelima "*emphaty*" yang mana

suatu pelayanan yang professional akan selalu mendahulukan kebutuhan jemaah, ramah serta memiliki sopan santun.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa di tengah-tengah maraknya travel bodong sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa travel, PT. Nur Haramain Mulia mempunyai beberapa strategi untuk menarik kembali serta memuaskan calon jemaah umrah strategi administrasi dalam pendaftaran umrah adalah sebagai berikut; 1. Memberikan informasi yang informatif terkait pendaftaran, dari proses persiapan berkas hingga mendapat porsi umrah. 2. Memberikan informasi tentang paket secara detail, menjelaskan jenis paket yang ditawarkan oleh PT. Nur Haramain Mulia dan mendata calon jemaah. 3. Melakukan pemberkasan dengan tertib, ketika calon jemaah sudah membawa dokumen yang di perlukan. 4. Memberikan pelayanan yang ramah untuk mempengaruhi kepuasan jemaah.

Berdasarkan temuan di atas, para pelaku bisnis travel haji dan umah perlu memerhatikan strategi-strategi yang ada di dalam jurnal ini, agar nantinya dapat mengembangkan bisnis travel yang lebih efektif. Selain itu, dapat mempengaruhi peningkatan jemaah sehingga setiap tahun volume jemaah semakin bertambah. Dan temuan tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldi, B. E. (2015). *UPAYA GENERALISASI KONSEP MANAJEMEN STRATEGIK*. 2, 56–72.
- Denny. (2015). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I SEMARANG Oleh: *Departemen Administrasi Publik*, 4(1), 88–100.
- Francisca, M., Ambarwati, L., & Adianti, D. (2022). *EFISIENSI DALAM PENGELOLAAN DOKUMEN digital . Secara umum pengelolaan dokumen berbasis digital menggunakan sistem dikenal sebagai Document Management System (DMS). Pemanfaatan DMS dapat meningkatkan produktivitas karyawan karena karyawan dapat mengakses informasi yang lebih cepat dan tepat dengan*. 7, 95–109.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., Priyanti, E., & Karawang, U. S. (2021). *Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor kecamatan jatibarang kabupaten indramayu*. 8, 365–370.
- Junaedi, E. (2019). *PERANAN BAGIAN ADMINISTRASI KANTOR PT TANGARA MITRAKOM JAKARTA PUSAT*. 6(1), 95–114.

- LUTFIANA, F. (2018). *EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA PUSAT TAHUN 2017*.
- Putri, D., & Purwandari, E. (2021). *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT . Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. 01(02), 13–22.
- Renfiana, L. (2022). ANALISIS SWOT TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN JEMAAH HAJI (Studi pada Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang). *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(1), 48–59.
- Ridho, Z., & Firdausiyah, S. R. (2021). *Strategi pemasaran produk umroh di pt. nur haramain*. 1(2).
- Rifa'i, M. & D. M. K. (2021). Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji. *Haramain*, 01(01), 1–11. <http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/article/view/15>
- Samosir, G. (2023). *Studi normatif terhadap konsep perlindungan hukum korban penipuan first travel*. 5(1), 503–518.
- Syahrizal, M., & Rahmayani, M. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkalis. *Saintikom*, 22, 486–498.