

Research Article**Effectiveness of Travel Administration Management in Meeting the Requirements for Organizing Hajj and Umrah in Improving Congregation Services****Putri Dian Antika**

Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Tuban

E-mail: dianp0834@gmail.com**Jauharotina Alfadhilah**

Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Tuban

E-mail: dhiez90@gmail.com

Copyright © 2026 by Authors, Published by Kawakib: Journal of Multidisciplinary Research.

Received : February 16, 2026

Revised : March 17, 2026

Accepted : April 9, 2026

Available online : April 25, 2026

How to Cite: Putri Dian Antika, & Jauharotina Alfadhilah. (2026). Effectiveness of Travel Administration Management in Meeting the Requirements for Organizing Hajj and Umrah in Improving Congregation Services. *Kawakib: Journal of Multidisciplinary Research*, 2(3), 104–112. <https://doi.org/10.63738/kawakib.v2i3.41>

Abstract

The effectiveness of travel administrative management serves as the main factor in the requirements for organizing Hajj and Umrah, which has an impact on improving pilgrim services. This effectiveness is realized through three integrated service dimensions: first, administrative services; second, pilgrim guidance; and third, pilgrim direction. The study examines the organizational requirements for worship and their contribution to improving pilgrim services. The method used is library research with a descriptive qualitative approach. Data were collected from various literature sources, including books, journals, and regulations related to the organization of Hajj and Umrah in Indonesia. The effectiveness of Hajj and Umrah travel administrative management encompasses three interrelated main dimensions. Pilgrim direction as an operational-situational dimension includes the provision of health protocols, local Saudi Arabian regulations, and emergency response procedures. The effectiveness of direction depends on the accuracy of documentation of pilgrim participation and the optimization of multimodal media (print, interactive digital, and communication groups). The strategy includes a digital platform-based management system that connects administrative service data, guidance, and direction. This system enables real-time monitoring of pilgrim compliance and periodic evaluation. This study concludes that the success of travel administrative management is an absolute prerequisite for the comprehensive improvement of pilgrim services.

Keywords: Administrative Management, Hajj and Umrah Travel, Service Effectiveness.

Efektivitas Manajemen Administrasi Travel dalam Memenuhi Persyaratan Penyelenggaraan Haji dan Umroh dalam Peningkatan Pelayanan Jemaah

Abstrak

Efektivitas manajemen administrasi travel berperan sebagai faktor utama dalam persyaratan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yang berdampak terhadap peningkatan pelayanan jemaah. Efektivitas tersebut diwujudkan melalui tiga dimensi pelayanan yang saling terintegrasi: pertama pelayanan administrasi, pembinaan jemaah, dan pengarahan jemaah. persyaratan penyelenggaraan ibadah serta kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan jemaah. Metode yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (library research) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan dari berbagai literatur berupa buku, jurnal, serta regulasi terkait penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia. efektivitas manajemen administrasi travel haji dan umrah mencakup tiga dimensi utama yang saling terkait. ketiga pengarahan jemaah sebagai dimensi operasional-situasional meliputi pembekalan protokol kesehatan, regulasi lokal Arab Saudi, serta prosedur penanganan darurat. Efektivitas pengarahan bergantung pada akurasi dokumentasi partisipasi jemaah dan optimalisasi media multimodal (cetak, digital interaktif, serta grup komunikasi). strategi yang mencakup sistem manajemen berbasis platform digital untuk menghubungkan data pelayanan administrasi, pembinaan, dan pengarahan. Sistem tersebut memungkinkan pemantauan kepatuhan jemaah secara real-time serta evaluasi berkala. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan manajemen administrasi travel merupakan prasyarat mutlak untuk peningkatan pelayanan jemaah secara menyeluruh.

Kata Kunci: Manajemen Administrasi, Travel Haji dan Umrah, Efektivitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah merupakan salah satu kegiatan keagamaan yang sangat penting bagi umat Islam. Ibadah ini tidak hanya berfungsi sebagai pelaksanaan kewajiban spiritual, tetapi juga mencakup nilai-nilai sosial dan kultural (Ginting, 2024). Sebagai negara dengan jumlah umat Muslim terbesar di dunia, pemerintah Indonesia memprioritaskan pelayanan jemaah haji dan umrah sebagai isu strategis yang dikelola oleh Kementerian Agama (melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah).

Pemerintah telah memberikan dukungan melalui regulasi tentang pelaksanaan ibadah haji dalam Undang-Undang No.8 Tahun 2019, dalam undang-undang menjelaskan Kementerian Agama akan bertanggung jawab dan menjadi bagian dari pelaksanaan kegiatan ibadah haji, dengan bantuan dari manajemen penyelenggara bimbingan ibadah haji atau yang dikenal sebagai biro perjalanan haji dan umrah (Firdausiyah, S. R., & Putriani, E. N. (2024).

Dengan banyaknya jemaah haji dan umroh di Indonesia menuntut sistem pelayanan yang efisien, terpercaya, untuk memastikan efektivitas pelayanan bagi jemaah serta mengurangi kemungkinan risiko seperti penipuan, masalah kesehatan, dan aspek keamanan. Persyaratan administrasi dalam penyelenggaraan haji dan umrah mencakup verifikasi dokumen seperti paspor, vaksinasi, pembayaran biaya, dan pendaftaran melalui aplikasi resmi seperti Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SISKOPATUH). (Baiq Maulidia Hayatunnupus and Nurabiah, 2024).

Persyaratan penyelenggara pelayanan haji dan umroh bukan hanya sebagai formalitas, tetapi sebagai instrumen strategi untuk menverifikasi calon jemaah

yang layak secara fisik, finansial, dan administratif, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Namun, tantangan terkini seperti digitalisasi yang belum merata, menjadikan maraknya penyelenggara ilegal (PPIU) yang bisa berdampak bagi calon jamaah haji dan umroh.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh ada beberapa aspek yang harus sangat di perhatikan, dalam melaksanakan standar pelayanan pembinaanya, seperti pelayanan jasa, pelayanan setoran, pengurusan dokumen, serta pemeriksaan kesehatan para calon jama'ah. Serta memberikan pelayanan bimbingan manasik dan menyediakan perlengkapan yang di butuhkan oleh para calon jama'ah. (Baiq Maulidia Hayatunnupus and Nurabiah, et al., 2025)

Travel salah satu biro perjalanan Haji dan Umroh yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada jamaah sebaik-baiknya, ketika berada di tanah air maupun ketika sudah berada di tanah suci dan selesai ibadah dan kembali ke tanah air (Hikmat Purnama, 2022). Penyelenggaraan ibadah haji tersebut bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan optimal kepada jamaah haji dan umrah, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah sesuai ajaran Islam. Maka adanya peluang untuk biro travel untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan untuk jamaah.

Seiring terjadinya perkembangan dan jumlah travel di Indonesia, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi minat masyarakat dalam memilih travel haji dan umrah. Semakin efektif pelayanan serta paket yang ditawarkan, semakin banyak masyarakat yang memilih travel tersebut terutama melalui rekomendasi dari jamaah yang telah berangkat sebelumnya. Sebaliknya, jika calon jamaah merasakan pelayanan yang tidak sesuai harapan, hal ini dapat menurunkan kepercayaan dan minat mereka.

Beberapa travel haji dan umrah kerap menghadapi kendala administratif, seperti keterlambatan pengurusan visa, ketidaksesuaian data jamaah, serta koordinasi yang lemah. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dan menimbulkan kerugian bagi jamaah. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai efektivitas manajemen administrasi travel untuk memenuhi semua persyaratan penyelenggaraan haji dan umrah dengan optimal.

Pelayanan Haji dan Umroh merupakan salah satu faktor keberhasilan travel yang dilihat jamaah yang dilihat dari kualitas pelayanannya (Zahro et al, 2025). Karena dengan pelayanan yang efektif dari pihak Travel bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan, jamaah mempunyai pandangan yang lebih baik terhadap travel.

Penelitian ini bertujuan mengungkap kontribusi Manajemen Administrasi Travel terhadap peningkatan pelayanan jamaah. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta menyusun strategi optimal bagi perjalanan. Strategi tersebut didasarkan pada data terkini, guna menyelenggarakan ibadah haji dan umrah secara lebih profesional, transparan, serta berorientasi pada kepuasan jamaah. Dengan demikian, efektivitas administrasi tidak hanya menjadi pintu masuk keberangkatan, melainkan juga

menjamin pengalaman ibadah yang bermakna, aman, dan memuaskan bagi setiap jamaah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kepustakaan (library research) sebagai kerangka awal untuk mendalami konsep dari berbagai literatur yang relevan, seperti buku dan jurnal (Syahrizal et al, 2023). Data yang digunakan dalam Metode ini untuk mengkaji secara mendalam konsep, teori, serta temuan empiris terdahulu tentang efektivitas manajemen administrasi travel haji dan umrah dalam kaitannya dengan pemenuhan persyaratan penyelenggaraan dan peningkatan pelayanan jamaah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis data secara mendalam dan sistematis, yang bertujuan untuk meningkatkan Efektivitas persyaratan haji dan umroh dalam pelayanan jamaah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode yang diterapkan mampu menghasilkan analisis pelayanan administrasi dan pelayanan bagi calon jamaah yang akan pergi ke tanah suci. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil dari artikel dan jurnal yang kami peroleh untuk mendukung artikel kami, dengan artikel ini memiliki keterkaitan dengan referensi artikel ini. Sehingga untuk meningkatkan pemahaman dan kejelasan pembaca.

Tabel 1. Literatur Review

No	Nama Peneliti Dan Tahun	Subjek	Metode	Hasil Penelitian
1.	Hikmat Purnama,2022	Efektifitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT. Dallas Travel Sukabumi	pendekatan deskriptif kualitatif	pelayanan yang diberikan PT. Dallas Travel Sukabumi sesuai dengan standar penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah. Hal ini terlihat dari jumlah pemberangkatan pada periode 2017 hingga 2019 yang cenderung meningkat setiap

Effectiveness of Travel Administration Management in Meeting the Requirements for Organizing Hajj and Umrah in Improving Congregation Services

Putri Dian Antika, Jauharotina Alfadhilah

				bulannya. Dengan demikian, efektivitas pelayanan yang diberikan meningkat.
2.	Darul Naad,2024	Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah	metode kepustakaan (library research)	peningkatan kualitas layanan yang berkesinambungan diperlukan untuk memastikan jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan khusyuk, aman, dan nyaman.
3.	Baiq Maulidia Hayatunnupus, 2025	Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji	metode deskriptif kualitatif	Penerapan Siskohat Berdasarkan indikator seperti program yang sesuai, jenis laporan, ketepatan dan persyaratan, prosedur serta tahapan pelaporan dan adanya umpan balik serta penerapan Siskohat dapat dinilai sudah berjalan efektif.
4.	Torik Mabruuri,2023	Analisis Peran Administrasi Dan Manajemen Dalam Lembaga Penyelenggara Haji Dan Umroh (Kbih) Terhadap Calon Jemaah Haji	Metode kualitatif melalui studi pustaka (library research)	konsep dasar administrasi dan manajemen seperti pengertian dan Unsur-unsur serta menjelaskan peranan administrasi dan manajemen terhadap calon Jemaah

5.	Ula Masrurotuz Zahro, 2025	Manajemen Pelayanan Haji dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang	Metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi	penelitian ini konteks lokal, menawarkan pelajaran berharga bagi penyedia layanan haji secara global dalam upaya mereka untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan jamaah haji.
----	----------------------------	--	--	---

Pembahasan

Berdasarkan dari beberapa referensi yang telah diuraikan, efektivitas manajemen administrasi travel dalam memenuhi persyaratan penyelenggaraan haji dan umrah digunakan untuk meningkatkan pelayanan jemaah mencakup tiga unsur, yaitu pelayanan administrasi, pembinaan jamaah, dan pengarahan bagi jamaah. Dengan ketiga aspek tersebut saling berkaitan dalam layanan bisa membentuk dasar standar pelayanan jemaah.

Yang pertama Pelayanan administrasi haji merupakan serangkaian proses yang dilakukan oleh instansi terkait, khususnya Kementerian Agama maupun travel untuk memastikan kelancaran dan ketertiban penyelenggaraan ibadah haji bagi jamaah. Pelayanan administrasi mencakup proses pendaftaran, pengurusan dokumen perjalanan, verifikasi data jemaah, hingga pengelolaan pembayaran. Efektivitas ini bisa terlihat dari kecepatan, ketepatan, dan transparansi informasi. Travel dengan sistem administrasi digitalisasi yang mampu meminimalisir kesalahan entri data serta menghindari penundaan keberangkatan akibat dokumen tidak lengkap.

Dengan mematuhi regulasi secara tegas setiap penyelenggara perjalanan (travel) untuk memenuhi rangkaian persyaratan administratif yang komprehensif, meliputi izin operasional, sistem pendaftaran jemaah, dokumen perjalanan (seperti visa dan paspor), akomodasi, transportasi, serta asuransi perjalanan. Sehingga efektivitas manajemen administrasi secara signifikan berkorelasi dengan kemampuan travel dalam menyelesaikan persyaratan administratif secara tepat waktu, terintegrasi, dan terdokumentasi dengan baik.

Travel yang menerapkan praktik manajemen administrasi yang efektif mampu mengurangi risiko keterlambatan proses, sehingga mendukung kelancaran operasional secara keseluruhan. Sebaliknya, jika ketidakefektifan manajemen sering kali menjadi penghambat utama terkait manajemen administrasi dan membuat pelayanan tidak efektif. Dengan demikian, efektivitas manajemen administrasi secara langsung memengaruhi kelancaran pemenuhan persyaratan penyelenggaraan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan jemaah dan keberlanjutan usaha travel.

Dengan demikian, efektivitas manajemen administrasi secara langsung memengaruhi kelancaran pemenuhan persyaratan penyelenggaraan, yang akhirnya berdampak pada kepuasan jemaah. Yang kedua Pembinaan jamaah haji berperan penting dalam pelaksanaan ibadah haji, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap calon jamaah memiliki pemahaman yang mendalam mengenai aspek spiritual, administratif, dan teknis terkait perjalanan haji (Ula Masrurotuz Zahro et al., (2025).

Fungsi utama dengan membekali jemaah dengan pengetahuan teoritis dan keterampilan praktis untuk melaksanakan rukun ibadah sesuai tuntunan syariat Islam, sehingga meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan. Manajemen administrasi travel berperan strategis dalam mendukung efektivitas proses melalui penjadwalan sesi bimbingan terstruktur, menyediakan instruktur bersertifikat dari Kementerian Haji dan Umrah, serta mendokumentasikan kehadiran secara sistematis dan mengevaluasi pemahaman para jamaah.

Manajemen administrasi travel berperan strategis dalam mendukung efektivitas proses melalui penjadwalan sesi bimbingan yang terstruktur, penyediaan instruktur bersertifikat oleh Kementerian Haji dan Umroh, serta pendokumentasian kehadiran dan evaluasi pemahaman jemaah secara sistematis. Efektivitas pembinaan jamaah dapat diukur dari peningkatan kemandirian jemaah dalam melaksanakan rukun haji (seperti thawaf, sa'i, dan wukuf) serta umrah di Tanah Suci. Oleh karena itu, manajemen administrasi travel mempunyai peran penting dalam menentukan keberhasilan pembinaan manasik jamaah, yang mempengaruhi kualitas spiritual para jemaah dan nama baik penyelenggara. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya kolaborasi antara administrasi operasional dan pembinaan jamaah.

Yang ketiga Pengarahan bagi jemaah merupakan dimensi operasional-situasional yang krusial dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. mencakup pembekalan protokol kesehatan (vaksinasi), aturan lokal Arab Saudi, penanganan darurat seperti evakuasi medis dan keamanan (Purnama, 2022).

Efektivitas pengarahannya ini bergantung pada manajemen administrasi travel yang mendukung dokumentasi partisipasi jemaah secara akurat serta pemanfaatan media beragam, seperti buku saku, video tutorial interaktif, dan grup komunikasi digital. Manajemen administrasi travel menjadi unsur utama dalam mewujudkan pengarahannya efektif, yang tidak hanya meningkatkan keselamatan jemaah tetapi juga keberlanjutan operasional travel. Rekomendasi mencakup penciptaan platform hibrida (luring-daring) untuk pelatihan.

Ketiga aspek tersebut saling berkaitan. ada Kekurangan dalam salah satu aspek, seperti kurangnya dokumentasi dalam administrasi bimbingan, menyebabkan jumlah kehadiran jemaah dalam pengarahannya menjadi rendah. Di sisi lain, perusahaan travel yang memiliki manajemen administrasi yang terintegrasi dapat menyelaraskan ketiga layanan secara bersamaan. Oleh karena itu, keberhasilan manajemen administrasi perusahaan travel dalam memenuhi standar

penyelenggaraan haji dan umrah terbukti menjadi syarat penting untuk meningkatkan pelayanan jemaah secara menyeluruh.

Travel haji dan umrah harus menerapkan sistem pengelolaan administrasi yang terpadu untuk mengaitkan data layanan administrasi, bimbingan manasik, serta pengarahan jemaah dalam satu platform digital. Sistem tersebut memungkinkan pemantauan real time terhadap kepatuhan jemaah terhadap setiap tahapan layanan, sekaligus memfasilitasi evaluasi berkala terhadap efektivitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen administrasi perjalanan yang efektif dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yang berdampak pada peningkatan pelayanan bagi para jemaah. Efektivitas ini terwujud melalui tiga unsur pelayanan yang saling terkait: pelayanan administrasi, bimbingan jemaah, dan pendampingan jemaah. Travel dengan kompetensi administrasi digital terbukti mampu meminimalisasi kesalahan entri, mencegah penundaan keberangkatan, dan memenuhi seluruh regulasi administratif (izin operasional, visa, paspor, akomodasi, transportasi, dan asuransi) secara tepat waktu, terintegrasi, serta terdokumentasi secara akuntabel. Untuk pembinaan manasik, travel harus bisa mengatur jadwal dengan jelas, dalam menyediakan pelatih yang bersertifikat, serta mencatat kehadiran dan mengecek sejauh mana jemaah paham materi. efektivitas pembinaannya jemaah akan lebih mandiri saat menjalankan rukun haji dan umrah sesuai tuntunan syariat.

Pengarahan jemaah meliputi protokol kesehatan, regulasi Arab Saudi, dan penanganan darurat. sehingga pelayanan efektif untuk jemaah, dengan menggunakan media cetak, aplikasi digital dengan ketiga unsur yang saling berkaitan. dengan menggunakan strateginya menggunakan platform digital mencakup data administrasi, bimbingan, dan pengarahan lebih efektif. dengan menggunakan Sistem tersebut memungkinkan pemantauan kepatuhan jemaah secara real-time serta evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdausiyah, S. R., & Putriani, E. N. (2024). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 13556–13573. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.12109>
- Hayatunnupus, Baiq Maulidia and Nurabiah. "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji." *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi* 4, no. 1 (March 2024): 93–105. <https://doi.org/10.29303/risma.v4i1.992>.
- Purnama, Hikmat. "Efektifitas Manajemen Pelayanan Jemaah Haji dan Umroh PT. Dallas Travel Sukabumi." *Jurnal Multidisiplin West Science* 1, no. 01 (November 2022): 57–64. <https://doi.org/10.58812/jmws.v1i01.1173>.
- Syahrizal, Hasan, and M. Syahrani Jailani. "Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian

Effectiveness of Travel Administration Management in Meeting the Requirements for Organizing Hajj and Umrah in Improving Congregation Services

Putri Dian Antika, Jauharotina Alfadhilah

Kuantitatif dan Kualitatif." *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (May 2023): 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>.

Ula Masrurotuz Zahro, Samsul Susilawati, & Muh Hambali. (2025). *Manajemen Pelayanan Haji dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang*. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(7), 2675 -. <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i7.8263>