

Evaluasi Digitalisasi Proses Administrasi Keberangkatan Jamaah Umrah PT. Muhsinin Tour & Travel

Ariffina Chairunissa¹, Muhammad Naim²

^{1,2}Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram

[¹ariffinafina@gmail.com](mailto:ariffinafina@gmail.com) [²naim.tambun04@gmail.com](mailto:naim.tambun04@gmail.com)

ABSTRACT

This community service activity is motivated by the importance of effective administrative processes in supporting the smooth departure of Umrah pilgrims at PT. Muhsinin Tour & Travel in Mataram City. The increasing demand for Umrah services requires travel agencies to implement administrative systems that are accurate, efficient, and well-integrated. However, several challenges are still encountered, including data discrepancies between documents, delays in document submission, and limitations in digital system synchronization. The method used in this activity is participatory observation conducted through a 9-week internship involving administrative staff and pilgrims. Data were analyzed using descriptive qualitative methods through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the administrative system has been implemented in a structured manner but still requires optimization through document digitalization and the implementation of a double verification system. These improvements have proven to enhance data accuracy, improve document management efficiency, and accelerate administrative service processes. Therefore, strengthening digital-based administrative systems is essential to improve service quality and minimize the risk of delays in pilgrims' departure.

Keywords: *Umrah Administration, Digitalization, Service Quality, Document Management*

PENDAHULUAN

Ibadah Haji dan Umrah merupakan satu diantara ibadah yang diwajibkan setiap muslim untuk melaksanakannya bagi yang mampu, Ibadah haji bahkan termasuk dalam rukun islam yang kelima sehingga memiliki kedudukan yang sangat penting bagi umat Muslim (Kahfi, 2024). Indonesia dikenal sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Kondisi tersebut membuat Indonesia menjadi salah satu negara penyumbang jamaah haji dan umrah terbanyak setiap tahunnya (Putra et al., 2025). Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan jumlah penduduk Indonesia yang melaksanakan ibadah haji setiap tahunnya mencapai lebih dari 200.000 orang. Tingginya jumlah jamaah tersebut menunjukkan besarnya minat masyarakat terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umrah (BPS, 2026). Pada awal tahun 2022, Kementerian Agama Republik Indonesia membuka kembali keberangkatan jamaah umrah setelah sempat terhenti cukup lama akibat pandemi COVID-19. Keberangkatan ini dilakukan dengan sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi oleh jamaah. Kebijakan tersebut menjadi kabar baik bagi para penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yang sebelumnya

mengalami penurunan aktivitas yang signifikan akibat dampak pandemi yang terjadi pada tahun 2020 (Hafiz & Imamuddin, 2023).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 menyatakan bahwa penyelenggaraan umrah berasaskan perjalanan, perlindungan, pengawasan dan evaluasi. Dalam pelaksanaannya, penyelenggara umrah juga wajib memenuhi standar pelayanan bagi jamaah yang meliputi penyediaan akomodasi, transportasi, konsumsi, layanan kesehatan, serta bimbingan ibadah umrah (Safitri, 2021). Menurut Zeithamal et al, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*) (Matondang et al., 2024). Sementara itu, menurut Ensiklopedia Islam, pelayanan dalam perspektif Islam harus dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, dalam industri jasa diperlukan pedoman atau aturan yang berlandaskan ajaran Islam agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen secara optimal (Nurhadi, 2018).

Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan salah satu tanggung jawab biro perjalanan wisata, khususnya yang bergerak di bidang wisata religi, dalam mengatur dan mengelola pelaksanaan ibadah umrah agar dapat berjalan dengan baik, tertib, dan lancar sehingga jamaah dapat melaksanakan ibadah secara optimal. Dalam proses pelaksanaan umrah, pelayanan dokumen menjadi aspek yang sangat penting serta menjadi kewajiban bagi biro perjalanan maupun pemerintah dalam mempersiapkan berbagai persyaratan administrasi perjalanan religi. Kegiatan pengarsipan dan pendokumentasian dokumen juga menjadi bagian penting dalam operasional perusahaan, terutama yang memiliki aktivitas pendataan yang cukup tinggi. Pengelolaan arsip yang baik akan membantu penyimpanan data dan informasi secara efektif dan efisien (Febrianti et al., 2023).

Namun dalam pelaksanaannya, proses administrasi keberangkatan jamaah umrah seringkali menghadapi berbagai kendala yang dapat mempengaruhi kelancaran perjalanan ibadah. Beberapa permasalahan yang umum terjadi antara lain: 1. keterlambatan jamaah dalam melengkapi dokumen perjalanan seperti paspor dan identitas diri, 2. kurangnya pemahaman jamaah terhadap persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, 3. keterbatasan waktu dalam proses pengurusan dokumen menjelang keberangkatan (Jannah et al., 2025). Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses administrasi menjadi kurang efektif dan berpotensi menghambat kelancaran keberangkatan jamaah apabila tidak dikelola dengan baik oleh pihak penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Oleh karena itu biro perjalanan umrah perlu memiliki sistem manajemen pelayanan dan administrasi yang baik agar proses persiapan keberangkatan jamaah dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien. PT. Muhsinin Tour & Travel merupakan salah satu biro perjalanan yang bergerak dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Perusahaan ini tentu memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada jamaah melalui pengelolaan administrasi keberangkatan yang terstruktur dan terorganisir. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perusahaan harus memastikan bahwa seluruh proses administrasi keberangkatan jamaah dapat dilaksanakan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berbagai penelitian sebelumnya telah banyak membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah umrah secara makro. Namun, kajian yang secara spesifik mengevaluasi proses administrasi keberangkatan terutama dalam menghadapi dinamika regulasi visa digital (nusuk) dan integrasi dokumen pasca pandemi masih relatif terbatas (Yuliasih, 2022). Padahal efisiensi operasional dalam pengelolaan dokumen dan akurasi data merupakan faktor determinan yang

mencegah terjadinya kegagalan keberangkatan jamaah (Hakim, 2025). PT. Muhsinin Tour & Travel, masih ditemukan hambatan dalam alur sinkronisasi dokumen antara pusat dan daerah yang berpotensi menghambat ritme kerja operasional. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan mengevaluasi proses administrasi keberangkatan pada PT. Muhsinin Tour & Travel guna mengidentifikasi tantangan teknis serta merumuskan solusi strategis dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan dokumen. Dengan demikian, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi model mitigasi risiko administrasi bagi biro perjalanan umrah dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal dan akuntabel.

1. Pelayanan dan Jasa

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang diberikan oleh individu atau organisasi kepada pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Pelayanan umumnya bersifat tidak berwujud, namun dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen. Sementara itu, jasa merupakan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan kepada pihak lain tanpa menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Karakteristik jasa berbeda dengan produk fisik, di antaranya: 1. bersifat tidak berwujud (*intangibles*), 2. tidak dapat disimpan (*perishability*), 3. tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparability*), 4. serta memiliki tingkat variasi yang tinggi (*variability*). Oleh karena itu, dalam industri jasa seperti biro perjalanan umrah, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan jasa (Khoir & Haribowo, 2023).

2. Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang memuaskan (Kahfi, 2024). Ciri pelayanan yang baik yaitu yang mampu memberikan kepuasan kepada jamaah melalui berbagai aspek yang mendukung kualitas layanan. Hal tersebut dapat dilihat dari keberadaan karyawan yang profesional dan kompeten, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, serta kelengkapan produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah. Selain itu, penyedia layanan juga harus memiliki tanggung jawab penuh terhadap jamaah sejak awal kegiatan hingga selesai, mampu memberikan secara cepat dan tepat, serta memiliki kemampuan komunikasi yang jelas dan efektif. Tidak kalah penting, pelayanan yang baik juga harus mampu menumbuhkan rasa kepercayaan jamaah terhadap biro perjalanan (Maharani, 2020). Karakteristik tersebut sejalan dengan dimensi kualitas pelayanan dalam konsep SERVQUAL, seperti *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) (Putra et al., 2025).

3. Administrasi Perjalanan Umrah

Administrasi merupakan pilar utama dalam perencanaan pelayanan haji dan umrah yang bertujuan untuk memberikan kepastian, keamanan, dan kenyamanan bagi jamaah. Secara teoritis, administrasi pra-keberangkatan mencakup pengelolaan dokumen penting seperti visa, hingga penanganan mutasi bagi jamaah yang mendaftar di wilayah berbeda namun berangkat melalui biro perjalanan tertentu. Proses administrasi ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga harus selaras dengan standar operasional yang cepat, jujur, dan terbuka untuk menjamin hak-hak jamaah dalam pelayanan yang adil dan layak terpenuhi.

Selain itu, pengelolaan administrasi perjalanan umrah saat ini dituntut untuk terintegrasi dengan kebijakan dan regulasi pemerintah guna memberikan perlindungan hukum yang optimal. Pencatatan jamaah dalam sistem resmi seperti Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), menjadi salah satu persyaratan penting untuk menjamin kepastian keberangkatan sekaligus mengaktifkan perlindungan berupa asuransi kesehatan dan jiwa bagi jamaah. Dengan sistem administrasi yang tertata dengan baik, pihak penyelenggara dapat mengurangi potensi kendala operasional, sehingga jamaah dapat lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci (Sayudin et al., 2023).

4. Manajemen Operasional Biro Perjalanan

Manajemen operasional dalam biro perjalanan umrah saat ini harus siap menghadapi perubahan sistem digital dan kondisi ekonomi dengan strategi yang lebih fleksibel. Keberhasilan operasional sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola tiga aspek krusial, yaitu efisiensi pengurusan visa melalui platform digital terbaru, kepastian ketersediaan transportasi, serta stabilitas akomodasi jamaah ditengah lonjakan harga hotel dan ketidakpastian nilai tukar mata uang. Oleh karena itu, koordinasi yang intensif dengan pihak otoritas terkait dan penyedia layanan di negara tujuan menjadi kunci utama untuk meminimalisir risiko kegagalan teknis yang dapat menghambat keberangkatan maupun kenyamanan jamaah selama di tanah suci (Hakim, 2025).

Selain penanganan kendala teknis, operasional biro perjalanan juga harus diarahkan pada strategi pelayanan prima yang berkelanjutan, terutama dalam masa transisi pasca-situasi krisis atau pandemi. Fokus manajemen operasional bergeser pada peningkatan kualitas interaksi dengan pelanggan melalui dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam memfasilitasi kebutuhan jamaah. Dengan mengintegrasikan manajemen fasilitas yang memadai dan sumber daya manusia yang kompeten, biro perjalanan dapat membangun kepercayaan publik kembali serta menciptakan nilai tambah yang kompetitif melalui proses pelayanan yang lebih personal dan terstandarisasi (Yuliasih, 2022). Dalam pengelolaan operasional, sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Sudarta et al., 2025).

5. Pengelolaan Dokumen dan Administrasi

Pengelolaan dokumen umrah merupakan umrah merupakan suatu rangkaian proses yang mencakup pencatatan dan penanganan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan dokumen perjalanan umrah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kegiatan ini meliputi pemeriksaan, pengumpulan, serta pengelompokan dokumen berdasarkan kebutuhan administrasi yang berlaku selain itu, pengelolaan dokumen juga mencakup upaya untuk memastikan kemudahan akses terhadap informasi, mulai dari proses penyimpanan, penyajian dokumen, hingga pencarian kembali dan penyajiannya. Dalam pelaksanaannya, dokumen-dokumen tersebut perlu diklasifikasikan dan diindeks secara sistematis agar dapat mendukung kelancaran proses administrasi keberangkatan jamaah secara efektif dan efisien. Konsep pengelolaan dokumen (IMASITA et al., 2019).

Konsep pengelolaan dokumen berasal dari istilah *management* yang diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen. Dokumen (*record*) merupakan informasi atau data yang diterima, dibuat, dan dikelola sebagai bagian dari aktivitas administrasi maupun transaksi organisasi. Secara umum, dokumen diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu dokumen administratif, dokumen

akuntansi, dan dokumen proyek. Pengelolaan dokumen mencakup proses pengolahan informasi yang dimulai dari pengumpulan data (*input*), pengolahan (*processing*), hingga penyajian hasil (*output*). Oleh karena itu, diperlukan sistem yang terstruktur agar dokumen dapat disimpan, diakses, dan dimanfaatkan secara efektif sesuai dengan kebutuhan pengguna (Febrianti et al., 2023). Dalam era digitalisasi saat ini, pengolahan dokumen tidak hanya terbatas pada arsip fisik, tetapi juga mencakup validasi data melalui sistem visa elektronik yang memerlukan tingkat akurasi tinggi untuk menghindari kendala operasional (Hakim, 2025).

Berdasarkan uraian teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi, khususnya dalam pengelolaan dokumen keberangkatan, menjadi faktor penting dalam menentukan kelancaran operasional biro perjalanan umrah.

METODE PELAKSANAAN

1. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di PT. Muhsinin Tour & Travel yang berlokasi di Kota Mataram. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama kurang lebih 9 minggu, yaitu dari tanggal 12 Januari hingga 12 Maret 2026, yang merupakan bagian dari program praktik kerja lapangan (magang).

2. Responden

Responden dalam kegiatan ini meliputi staf administrasi operasional serta jamaah umrah yang terlibat dalam proses pengelolaan dokumen keberangkatan. Staf administrasi berperan sebagai pelaksana teknis pengelolaan dokumen, sedangkan jamaah sebagai pihak yang memenuhi persyaratan administrasi.

3. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam kegiatan ini adalah proses administrasi keberangkatan jamaah umrah yang mencakup pengumpulan, verifikasi, penginputan, dan pengarsipan dokumen perjalanan sebagai syarat penerbitan visa dan kelancaran keberangkatan. Dokumen yang dimaksud meliputi paspor, buku vaksin, serta formulir pendaftaran resmi.

4. Tahapan pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut.

a. Tahapan Persiapan dan Observasi Awal

Pada tahap ini, dilakukan koordinasi dengan pimpinan instansi dan pembimbing lapangan untuk menetapkan ruang lingkup tugas di divisi administrasi operasional. Pada tahap ini, dilakukan pemetaan terhadap sistem kerja perusahaan, mengenali alur birokrasi internal, serta mengidentifikasi dokumen-dokumen utama yang menjadi instrumen paling penting dalam keberangkatan jamaah umrah. Tahapan persiapan dan observasi awal dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Observasi Awal

b. Tahap Pelaksanaan Teknis

Aktivitas operasional meliputi penerimaan dokumen fisik dari jamaah, pengecekan keabsahan dan masa berlaku dokumen perjalanan, hingga penginputan data ke dalam sistem administrasi digital perusahaan. Proses ini dilakukan untuk memastikan tidak ada diskrepansi data antara dokumen fisik dengan identitas yang terdaftar pada sistem manifest keberangkatan. Pengelompokan berkas berdasarkan tanggal keberangkatan dan jenis paket yang dipilih, guna mempermudah aksesibilitas data saat dibutuhkan oleh bagian operasional lapangan. Proses pelaksanaan teknis yang dilakukan dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Pelaksanaan Teknis

c. Tahap Analisis Kendala dan Pendampingan Administrasi

Pada tahap ini, mengidentifikasi berbagai tantangan nyata yang muncul selama proses kerja, seperti keterlambatan pengumpulan dokumen oleh jamaah, ketidaksesuaian data paspor, hingga kendala teknis pada sistem sinkronisasi data internal. Untuk mengatasi hal tersebut, staf administrasi melakukan verifikasi kembali secara manual dan digital untuk memastikan

seluruh persyaratan administrasi telah memenuhi regulasi terbaru yang ditetapkan oleh Kementerian Agama dan otoritas Arab Saudi. Tahapan ini sangat krusial karena akurasi administrasi merupakan penentu utama kelancaran penerbitan visa dan keberangkatan jamaah secara tepat waktu. Analisis kendala dan pendamping administrasi dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Analisi Kendala dan Pendampingan Administrasi

d. Tahap Evaluasi Pengabdian

Tahap akhir dari metode pelaksanaan pengabdian ini adalah evaluasi dan penyusunan laporan akhir. Monitoring dilakukan secara berkala dengan pembimbing lapangan untuk menilai efektivitas alur administrasi yang telah dijalankan. Evaluasi mencakup penilaian terhadap kecepatan pemrosesan dokumen dan kerapian sistem pengarsipan yang diterapkan selama masa magang. Sebagai langkah keberlanjutan, menyusun rekomendasi perbaikan berupa penyederhanaan formulir pengecekan (*checklist*) dokumen dan digitalisasi arsip untuk meminimalisir risiko kehilangan data fisik. Melalui pendekatan partisipatif dan evaluatif ini, diharapkan hasil pengabdian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi PT. Muhsinin Tour & Travel dalam meningkatkan standar kualitas pelayanan administrasi keberangkatan jamaah di masa depan. Tahap evaluasi pengabdian dapat dilihat pada gambar 4 dibawah ini.



Gambar 4. Evaluasi Pengabdian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan evaluasi terhadap proses administrasi keberangkatan jamaah di PT. Muhsinin Tour & Travel menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen merupakan fondasi utama dalam menjamin kualitas pelayanan prima. Berdasarkan hasil observasi partisipatif selama kurang lebih 9 minggu, ditemukan bahwa alur administrasi perusahaan telah mengikuti standar prosedur yang diterapkan, namun masih menghadapi tantangan dinamis di era digitalisasi.

1. Analisis Alur Kerja Administrasi (*Workflow Analysis*)

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, proses administrasi di PT. Muhsinin dimulai dari tahap *pre-processing* hingga *final archiving*. Verifikasi dokumen krusial seperti paspor dan buku kuning (vaksin). Sesuai dengan teori manajemen pelayanan (Sayudin et al., 2023), efektivitas di sini sangat bergantung pada ketelitian staf. Ketergantungan terhadap proses manual menunjukkan bahwa sistem administrasi belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahan (*human eror*), terutama ketika volume jamaah meningkat dalam periode tertentu. Secara teoritis, sistem administrasi yang efektif seharusnya mampu meminimalisir intervensi manual melalui pemanfaatan teknologi digital. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen operasional yang menekankan pentingnya efisiensi dan akurasi dalam setiap proses kerja. Dengan demikian, diperlukan penguatan sistem berbasis digital agar alur administrasi dapat berjalan lebih optimal, cepat, dan terstandarisasi. Adapun data hasil pengamatan menunjukkan distribusi aktivitas administrasi sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Aktivitas Administrasi Mingguan di PT. Muhsinin Tour & Travel

Fase Magang	Aktivitas Utama	Output yang Dihasilkan
Minggu 1-3	Observasi & Verifikasi Awal	Pemetaan berkas fisik dan pemahaman alur birokrasi perusahaan

Minggu 4-6	Input Data & Sinkronisasi	<i>Manifest</i> keberangkatan digital dan validasi data jamaah
Minggu 7-9	Pengarsipan & Evaluasi	<i>Database</i> terstruktur serta pembersihan data

Berdasarkan Tabel 1, aktivitas administrasi menunjukkan adanya peningkatan kompleksitas dari tahap observasi hingga pengarsipan, yang menuntut ketelitian dan koordinasi yang lebih intensif pada setiap fase.

2. Tantangan Operasional dan Strategi Mitigasi

Selama pelaksanaan kegiatan, ditemukan beberapa kendala utama yang mempengaruhi efektivitas proses administrasi, antara lain:

a. Ketidakesesuaian data antar dokumen

Perbedaan antara dokumen kependudukan dan paspor menjadi salah satu permasalahan yang paling sering terjadi. Kondisi ini dapat menyebabkan penolakan dalam proses pengajuan visa, sehingga berdampak langsung pada keterlambatan keberangkatan jamaah.

b. Keterlambatan Pengumpulan Dokumen

Sebagian jamaah belum memiliki pemahaman yang memadai terkait pentingnya kelengkapan dokumen administrasi. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pengumpulan berkas, yang berdampak pada terhambatnya proses pengurusan visa.

c. Kendala sinkronisasi sistem digital

Meskipun telah menggunakan sistem digital, masih ditemukan hambatan dalam sinkronisasi data antara sistem internal dan platform eksternal seperti SISKOPATUH. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi sistem belum berjalan secara optimal.

3. Strategi Solusi dan Inovasi Administrasi

Dalam upaya mengatasi berbagai kendala yang ditemukan, beberapa langkah strategis telah diterapkan, antara lain:

a. Penerapan *Double Verification System*

Sistem ini dilakukan melalui pengecekan berlapis antara dokumen fisik dan data digital sebelum data dimasukkan ke dalam sistem utama. Penerapan sistem ini terbukti mampu meningkatkan akurasi data serta meminimalisir kesalahan input yang dapat berakibat fatal pada proses penerbitan visa.

b. Digitalisasi Pengarsipan Dokumen

Transformasi dari sistem arsip manual ke digital memberikan kemudahan dalam penyimpanan dan pencarian data. Proses pencarian dokumen yang sebelumnya memerlukan waktu lama kini dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien. Hal ini sangat mendukung teori Yuliasih (2022) bahwa dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sangat menentukan kepuasan jamaah di masa pasca-pandemi.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi sistem pelayanan menjadi lebih digital, termasuk dalam pengelolaan administrasi yang menuntut kecepatan, akurasi, dan transparansi untuk meningkatkan kualitas layanan (Naim et al., 2025). Selain itu, kurangnya pemahaman pengguna jasa terhadap prosedur administrasi menjadi salah satu kendala utama, sehingga diperlukan sosialisasi dan pendampingan untuk meningkatkan efektivitas proses pelayanan (Syiam et al., 2025). Sejalan dengan kondisi tersebut, hasil evaluasi menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi memiliki peran signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan biro perjalanan umrah. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas

pelayanan (SERVQUAL), khususnya pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, dimana kecepatan serta ketepatan dalam pengelolaan dokumen menjadi indikator utama kepuasan jamaah. Penerapan sistem digital dan verifikasi ganda tidak hanya mampu meminimalisir kesalahan data, tetapi juga meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap biro perjalanan. Dengan demikian, integrasi sistem administrasi berbasis digital tidak hanya berfungsi sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai strategi peningkatan daya saing dan profesionalisme layanan dalam industri perjalanan umrah.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi dan praktik lapangan yang telah dilakukan di PT. Muhsinin Tour & Travel, dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut.

1. Sistem Administrasi Terstruktur
PT. Muhsinin telah memiliki alur administrasi yang jelas, namun keberhasilannya sangat bergantung pada akurasi input data awal untuk menghindari kegagalan penerbitan visa.
2. Efisiensi Pengarsipan
Implementasi pengelompokan dokumen berdasarkan kategori tanggal keberangkatan dan digitalisasi arsip terbukti mampu memangkas waktu operasional dan meminimalisir risiko kehilangan data fisik.
3. Kelebihan dan Kekurangan
Kelebihan sistem saat ini terletak pada ketelitian verifikasi manual, sedangkan kekurangannya adalah masih adanya ketergantungan pada arsip fisik yang rentan rusak dan memakan ruang penyimpanan,
4. Dinamika Digital
Perubahan sistem ke arah digital (Visa Nusuk) menuntut staf administrasi untuk terus memperbarui pengetahuan teknis secara berkala agar tidak terjadi *bottleneck* pada proses keberangkatan.

Adapun untuk pengembangan penelitian atau evaluasi selanjutnya, disarankan agar:

1. Dilakukan kajian mendalam mengenai integrasi sistem administrasi internal biro perjalanan secara *real-time* dengan aplikasi sistem informasi haji dan umrah terpadu milik pemerintah.
2. Penelitian maupun pengabdian selanjutnya diharapkan dapat mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan jamaah khusus pada aspek kecepatan layanan administrasi digital guna melengkapi data kualitatif yang telah ada.
3. Mengkaji efektivitas penggunaan teknologi *Artificial intelligence* (AI) untuk mendeteksi diskrepansi data pada dokumen jamaah secara otomatis demi meningkatkan akurasi operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Bps. (2026). *Jumlah Jemaah Haji Yang Diberangkatkan Ke Tanah Suci Mekah Menurut Provinsi*. Bps.Go.Id. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/Zvzwmgqyskrbw6wnpsvmmyrkvta052wlrugr6mdkjmww=/Jumlah-Jemaah-Haji-Yang-Diberangkatkan-Ke-Tanah-Suci-Mekah-Menurut-Provinsi--2024.Html?Year=2025>
- Febrianti, T. W. E., Hidayatullah, S., & Rachmadian, A. (2023). Peran Manajemen Pengelolaan Dokumen Pada Penyelenggara Umrah Di Pt. An Nahl Malang. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 25–33.
- Hafiz, A., & Imamuddin, M. F. (2023). Evaluasi Standardisasi Pelayanan Transportasi Dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada Pt. Tanur

- Muthmainnah Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Dakwah*, Xi, 236–272.
- Hakim, M. I. (2025). Analisis Kendala Operasional Travel Umrah Terkait Visa, Transportasi, Akomodasi (Studi Kasus Pt. Arasy Bungo Mandiri. *Journal Of Management And Sharia Business*, 3(1), 1–12.
- Imasita, Gunawan, A., & Hirman. (2019). Pengembangan Model Sistem Pengelolaan Politeknik Negeri Ujung Pandang Berbasis Web. *Jurnal Instek : Informatika Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–10.
- Jannah, A. K., Parsaulian, B., Nurani, K., & Putra, I. J. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan (Servqual) Pada Sultan Trip Holidays Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 27056–27066.
- Kahfi, A. (2024). Yönetim: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 7 No.1 Juni 2024. *Yönetim: Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(1), 45–59.
- Khoir, M., & Haribowo, R. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Analysis Of Service Quality With Service Quality Method (Servqual). *Jurnal Manajemen*, 15(1), 76–81.
- Maharani. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Dan Haji Khusus Di Pt. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(2), 257–273.
- Matondang, A. N., Lubis, A. S., Handayani, R., Putri, E., Syekh, U. I. N., Hasan, A., & Addary, A. (2024). Implementasi Manajemen Pada Pelayanan Calon Jamaah Umrah Di Pt. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 4(1), 21–31.
- Naim, M., Eikman, A., & Nabila, N. (2025). Pengaruh Digital Marketing Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pembelian Di Tiktok Shop. 1(02), 7–19.
- Nurhadi. (2018). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Ekbis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2, 137–150. <https://doi.org/10.14421/Ekbis.2018.2.2.1100>
- Putra, B. D., Setiawan, R. A., & Hartini, K. (2025). Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Dan Umrah (Pada Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu). *Syarikat : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 10(2), 734–741.
- Safitri, D. (2021). *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*. 1(2), 80–89.
- Sayudin, Yusup, A., & Ferdiansah, R. (2023). Management Analysis Of Hajj And Umrah Travel Services Pt . Jgroup Amanah Wisata. *American Journal Of Economic And Management Business*, 2(2), 58–65.
- Sudarta, Naim, M., & Maniza, L. H. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Astra Motor Cabang Mataram. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 3(1), 24–31.
- Syiam, N., Urfina, Y. D., Naim, M., & Lombok, W. (2025). Sosialisasi Dan Edukasi Konsumsi Pangan Beragam Dan Bergizi Di Desa Keker. 05(01), 103–110.
- Yuliasih, M. (2022). Strategi Manajemen Pelayanan Prima Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Pasca Pandemi Covid-19 Hajj And Umrah Tour And Travel Excellent Service Management Strategy On Post Covid-19. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 19(1), 19–27.