

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan melalui observasi, wawancara dan dokumen mengenai Pelayanan Administrasi Perjalanan Umrah pada PT. Rindu Baitullah Indoensia, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bukti langsung dalam pemberian pelayanan administrasi meliputi :
aspek bukti langsung dalam pemberian pelayanan administrasi sangat penting karena aspek inilah yang memainkan peran sentral dalam membentuk persepsi awal konsumen terhadap kualitas layanan dalam konteks pemberian pelayanan, khususnya pada layanan yang bersifat nonfisik seperti jasa, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) menjaga kerapihan dan kenyamanan kantor sebagai bagian dari upaya membentuk kesan positif bagi calon jamaah. Fasilitas yang disediakan meliputi ruang tunggu, ruang pelayanan administrasi, loker penyimpanan dokumen, serta minuman ringan bagi tamu. Proses administrasi mencakup penyerahan dan pendataan dokumen pribadi seperti KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran. Setelah terdaftar, jamaah memperoleh perlengkapan umrah berupa tas, seragam, ID card, dan buku panduan manasik.

Pelayanan administrasi menggabungkan metode manual dan digital. Perangkat seperti komputer, printer, dan scanner digunakan untuk

pengelolaan data. Sistem SISKOPATUH juga diterapkan sesuai kebijakan Kementerian Agama, sehingga data jamaah langsung terintegrasi dengan sistem pusat. Pelayanan ini dikelola oleh bagian operasional, yang bertanggung jawab atas dokumen perjalanan, pemesanan tiket, akomodasi, dan transportasi. Saat pelaksanaan ibadah, petugas pendamping mengenakan seragam resmi sebagai identitas, dengan model yang disesuaikan setiap kloter.

2. Keandalan dalam pemberian pelayanan administrasi : pelaksanaan pelayanan administrasi yang mencakup pengumpulan data jamaah, pendaftaran serta proses pembayaran dikelola secara profesional oleh staf yang kompeten. Pelayanan dilakukan secara terkoordinasi dan sistematis karena terdapat alur kerja pada setiap tahapan administrasi yang tersusun dan terstruktur. Adanya pembagian tugas yang jelas dan tidak saling tumpang tindih dalam melayani jamaah serta pencatatan data secara tertib baik manual maupun digital. Hal ini dapat menjadi bukti dari tidak adanya permasalahan signifikan selama operasional berlangsung. Untuk mewujudkan aspek keandalan dalam pemberian pelayanan administrasi kepada jamaah umrah PT. Rindu Baitullah juga mengaitkan segala aktifitas dengan motto yang mereka miliki, yaitu “malayani sepenuh hati sampai ketanah suci”
3. Daya tanggap dalam pemberian pelayanan administrasi : Dalam pengurusan visa umrah, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) menjamin penyelesaian proses maksimal dalam jangka waktu

lima hari kerja. Apabila terjadi keterlambatan melebihi batas waktu tersebut, maka dokumen yang bersangkutan akan dikirimkan langsung ke alamat tempat tinggal jamaah. Seluruh rangkaian prosedur ini dilaksanakan berdasarkan prinsip efisiensi, ketepatan, dan pelayanan yang humanis guna memastikan kenyamanan jamaah baik sebelum, selama, maupun sesudah pelaksanaan ibadah umrah. Apabila terdapat jamaah yang mengalami gangguan kesehatan sehingga tidak dapat kembali ke tanah air sesuai jadwal kepulangan, PT. Rindu Baitullah berkomitmen untuk memberikan penanganan dan pelayanan terbaik. Dalam kasus di mana kondisi kesehatan jamaah tergolong ringan, penanganan medis dilakukan di klinik tenda terdekat yang telah dilengkapi dengan fasilitas medis yang memadai. Namun, apabila kondisi kesehatan jamaah tergolong serius, maka yang bersangkutan akan dirujuk ke rumah sakit terdekat untuk mendapatkan perawatan yang lebih intensif.

Proses administrasi dimulai saat pendaftaran dengan penyerahan dokumen pribadi. Penanganan jamaah sakit dilakukan sesuai tingkat keparahan, dengan pengurusan dokumen visa sebagai syarat utama di fasilitas kesehatan. Kasus kematian ditangani oleh KBRI dan pemerintah setempat, sementara PPIU hanya mengurus surat keterangan kematian untuk keluarga. Tim *land arrangement* bertanggung jawab atas layanan di Arab Saudi. Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan kenyamanan jamaah. PPIU memberikan

pendampingan khusus bagi jamaah yang kesulitan memahami prosedur administrasi, terutama lansia, dengan staf yang responsif dan profesional.

B. Saran

Berdasarkan hasil penulisan dan kesimpulan yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka melalui skripsi ini penulis mengemukakan beberapa saran sebagai bentuk acuan dimasa depan kepada pihak yang terkait, sebagai berikut:

1. Bukti langsung dalam pemberian pelayanan administrasi : Berdasarkan analisis terhadap aspek bukti langsung (*tangible*) dapat disimpulkan bahwa elemen-elemen fisik dan visual di lingkungan kantor PPIU telah memenuhi standar pelayanan yang baik. Hal ini terlihat dari penataan ruang pelayanan yang rapi dan fungsional, ketersediaan display informasi mengenai layanan dan paket umrah, serta kelengkapan fasilitas pendukung seperti komputer, printer, dan perlengkapan administrasi lainnya. Seluruh elemen tersebut mendukung kenyamanan dan efisiensi dalam proses pelayanan administrasi. Meskipun demikian, sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, penulis berharap PT. Rindu Baitullah disarankan agar menetapkan penggunaan seragam resmi bagi seluruh karyawan. Penerapan seragam tidak hanya berfungsi sebagai bentuk keseragaman visual, tetapi juga dapat memperkuat citra profesionalisme dan identitas organisasi di mata jamaah. Secara umum, kondisi fisik pelayanan telah berada dalam kategori baik dan diharapkan dapat terus dipertahankan serta

ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan layanan di masa mendatang.

2. Keandalan dalam pemberian pelayanan administrasi : PPIU diharapkan dapat meningkatkan keandalan pelayanan administrasi dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan konsisten dalam setiap tahapan pengurusan dokumen jamaah, seperti paspor, visa, dan dokumen kesehatan. Keandalan pelayanan ini penting agar setiap proses administrasi dapat berjalan tepat waktu, akurat, dan minim kesalahan, sehingga jamaah merasa yakin dan percaya terhadap profesionalisme PPIU. Dengan fokus pada keandalan pelayanan administrasi, penulis berharap PPIU tidak hanya memenuhi aspek teknis, tetapi juga membangun kepercayaan jamaah yang sangat berharga dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Implementasi langkah-langkah tersebut akan memperkuat reputasi PPIU sebagai penyelenggara yang profesional dan bertanggung jawab dalam melayani jamaah umrah secara optimal.
3. Daya tanggap dalam pemberian pelayanan administrasi: dapat diketahui bahwa seluruh elemen dalam aspek ini telah terlaksana dengan baik. PPIU menunjukkan kesiapan dan kesigapan dalam memberikan bantuan kepada jamaah, baik dalam menjawab pertanyaan, menangani kendala administrasi, maupun memberikan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan jelas. Respons yang diberikan bersifat aktif, tidak hanya menunggu keluhan dari jamaah, tetapi juga menunjukkan inisiatif dalam

menawarkan bantuan, terutama kepada jamaah lanjut usia atau yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur. Pelayanan yang diberikan mencerminkan komitmen terhadap kepuasan jamaah dan kesungguhan dalam menciptakan proses administrasi yang efisien dan komunikatif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aspek daya tanggap telah terimplementasi secara optimal dan tidak memerlukan perbaikan signifikan.

4. Bagi peneliti selanjutnya dalam penelitian terkait pelayanan administrasi jamaah umrah adalah agar melakukan kajian yang lebih mendalam dan komprehensif dengan memperluas variabel penelitian, misalnya dengan menambahkan aspek teknologi informasi dalam manajemen administrasi jamaah, seperti penggunaan aplikasi digital untuk pendaftaran dan pelacakan dokumen jamaah. Peneliti selanjutnya juga dianjurkan untuk menggunakan metode campuran (mixed methods) agar memperoleh data yang lebih kaya dan valid dari segi kuantitatif maupun kualitatif.
5. Untuk pembaca disarankan untuk meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya kualitas pelayanan administrasi, khususnya dalam aspek keandalan, daya tanggap, dan bukti langsung. Dengan pemahaman yang lebih baik, pembaca diharapkan dapat menjadi lebih kritis dan selektif dalam memilih PPIU yang profesional dan terpercaya, sehingga proses ibadah berjalan lancar tanpa hambatan administrasi. Selain itu, pembaca juga dianjurkan untuk selalu mengikuti prosedur administrasi dengan

teliti, seperti melengkapi dokumen yang diperlukan secara benar dan tepat waktu, agar pelayanan dapat diberikan secara optimal dan menghindari kendala yang tidak perlu.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. (2017). *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Provider Visa Umrah Terhadap Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH)*.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1(1), 37–50.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi. In *Ideas Publishing* (84).
- Apriyani, Y. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sabah Balau. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 3(1), 17–23.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. *Modul 1*, 1–32. <http://repository.ut.ac.id/4256/1/IPEM4429-M1.pdf>
- Chr. Whidya Utami. (2006). relationship effort dan kualitas layanan sebagai strategi penguat relationship outcomes (Sebuah Tinjauan Konseptual dalam Bisnis Ritel Modern di Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 22–34.
- Dr. Teddy Chandra, SE., M. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Halawa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal*

Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, 4(1), 41–52.
<https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560>

Harbani Pasolong. (2019). Teori Administrasi Publik. In *Alfabeta Bandung*.

Herdiansyah, H. (2013). *Wawancara, Observasi dan Focus Group*. Rajawali Pers.

Johari, & Arifin, D. H. J. (2019). *Tuntunan Haji dan Umrah.pdf* (p. 2).

Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi Kependudukan di kantor kelurahan teladan barat Kecamatan medan kota. *Inspirasi; Jurnal-Ilmu Sosial*, 17(1), 239–250.

Kemenag, R. (2016). *Tasir Ringkasan Al- Qur'an Al- Karim jilid I*.

Kementrian Agama. (2023). Tuntunan Manasik Haji dan Umrah. In *Kementerian Agama Republik Indonesia* (p. 62). Kementerian Agama Republik Indonesia.

Kurniawan, R. (2018). *Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan di unit kecamatan sungai ambawang kabupaten kubu raya*. (5, 1–17).

Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>

Moleong, L. J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Z., & Laksana, muhibudin wijaya. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. In *Manajemen Pelayanan Publik* (p. 50). CV Pustaka Setia.

Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 38–42.

<https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>

Nugraha, B., Purnamaningsih, P. E., Wiwin, K., Wismayanti, D., Martiawan, R., Sumiati, I., Maesarini, I. W., Firdausijah, R. T., Kunda, A., Kusnadi, I. H., & Hendrayady, A. (2022). *Teori Administrasi* (M. E. Diana Purnama Sari, S.E. & M. P. Ari Yanto (eds.)). PT Global Eksekutif.

Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>

Prasodjo, T. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. zahir publishing.

Prinia, D., Rizki Ibnu Fatih, M., & Deriefca Rahmawati, N. (2022). Literature Review Word of Mouth Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 225–239. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.868>

Prof. Mirrian Sjoifan Arif, M.Ec. (PA), P. D. (2014). Hubungan Antara Administrasi, Organisasi, dan Manajemen. *Modul Universitas Terbuka*, 1–56.

Rachman, T., Wahyuningsih, D., & Rahman, M. (2018). Model Integrasi Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan Administrasi di Perguruan Tinggi Jurnal Inovisi. *Jurnal Universitas Esa Unggul*, 14, 56–66.

Rinaldi, R. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. 1(1), 32.

Rokim, S., Zakaria, A., & Triana, R. (2022). Nilai-Nilai Kualitas Layanan dalam Al-Qur'an dan Hadits. *International Conference on Islamic Studies (ICoIS)*,

3(2), 419–433.

Safitri, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah umrah : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah. *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1(2), 80–89.

Siregar, N. A., Anzward, B., & Aprina, E. (2020). *Mekanisme Pengawasan Terhadap Penyalahgunaan Visa*. 2, 451–470.

Sumartin, I. (2020). *Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru*.

Suparyanto dan Rosad (2015). (2015). Peraturan Menteri Agama Republik Indonesiastandar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 33.

Ulfa, A. S. (2017). Gambaran Sistem Pelayanan Kesehatan Jamaah Umrah Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah di Wilayah Jakarta. In *Jurnal Akuntansi* (Vol. 11).

Wahyuni, M. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(2). <https://doi.org/10.47532/jic.v6i2.872>

Warsono, H., Astuti, R. S., & Marom, A. (2019). Teori Administrasi. *Ilmu Administrasi Dan Ilmu Administrasi Negara*, Surabaya:Erlangga.

Wulandari, R., Idris, A., & Dama, M. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan di Kantor

Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

EJournal Ilmu Pemerintahan, 7(2), 713–726. ejournal.ipfisip-unmul.ac.id

