



ANALISIS KENDALA OPERASIONAL TRAVEL UMRAH TERKAIT VISA, TRANSPORTASI, AKOMODASI (STUDI KASUS PT. ARASY BUNGO MANDIRI)

Muhamad Irfan Hakim¹

*Korespondensi :

Email :

irfanhakimmuhamad1@gmail.com

Afiliasi Penulis :

¹Universitas Pamulang, Indonesia

Riwayat Artikel :

Penyerahan : 17 Mei 2025

Revisi : 18 Juni 2025

Diterima : 27 Juni 2025

Diterbitkan : 30 Juni 2025

Kata Kunci :

Travel Umrah, Visa Nusuk, Fluktuasi Kurs, manajemen Operasional

Keyword :

Umrah Travel, Nusuk Visa, Exchange Rate Fluctuation, Pilgrim Accommodation, Operational Management

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala operasional yang dihadapi oleh biro perjalanan umrah, khususnya PT. Arasy Bungo Mandiri, dalam mengelola tiga aspek penting yaitu pengurusan visa, penyediaan transportasi, dan akomodasi jamaah, di tengah fluktuasi nilai tukar rupiah dan kenaikan harga hotel di Arab Saudi. Perubahan sistem digitalisasi visa melalui platform *Nusuk*, ketergantungan terhadap mata uang asing dalam pembiayaan operasional, serta dinamika pasar akomodasi di kota suci menjadi tantangan besar bagi PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) skala menengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan pengelolaan visa mencakup kendala teknis sistem digital, keterbatasan SDM IT, serta ketergantungan pada pihak ketiga dalam pengajuan visa. Sementara itu, fluktuasi kurs menyebabkan ketidakseimbangan antara biaya dan harga paket, yang berdampak pada margin keuntungan dan keberlanjutan usaha. Kenaikan harga hotel turut memaksa biro untuk menyesuaikan layanan akomodasi, yang terkadang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan jamaah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi adaptif seperti penguatan SDM digital, diversifikasi paket umrah, manajemen risiko keuangan, serta komunikasi yang transparan kepada jamaah menjadi solusi penting dalam menghadapi tekanan eksternal tersebut. Implikasi dari temuan ini memberikan kontribusi teoritis dalam kajian manajemen operasional berbasis syariah serta implikasi praktis bagi peningkatan kualitas layanan PPIU di Indonesia.

This study aims to analyze the operational challenges faced by Umrah travel agencies, particularly PT. Arasy Bungo Mandiri, in managing three crucial aspects: visa processing, transportation services, and accommodation for pilgrims, amidst exchange rate fluctuations and rising hotel prices in Saudi Arabia. The transition to a digital visa system through the Nusuk platform, the dependency on foreign currencies in operational financing, and the dynamic accommodation market in the holy cities present major difficulties for mid-sized Umrah operators. This



research employs a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation. The findings reveal that visa-related challenges include technical issues with the digital system, limited IT human resources, and reliance on third parties for visa submission. Additionally, currency exchange volatility creates discrepancies between operational costs and fixed package prices, impacting profit margins and business sustainability. The surge in hotel prices has also forced agencies to adjust accommodation services, sometimes at the expense of comfort and pilgrim satisfaction. The study concludes that adaptive strategies such as strengthening digital HR capabilities, diversifying Umrah packages, implementing financial risk management, and maintaining transparent communication with pilgrims are crucial to overcoming these external pressures. The implications of this research contribute theoretically to the discourse on Sharia-based operational management and offer practical recommendations to improve the service quality of Umrah travel operators in Indonesia.

Pendahuluan

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan dalam satu dekade terakhir. Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, potensi keberangkatan jemaah umrah dari Indonesia menempati posisi strategis dalam peta industri perjalanan religi global. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah jemaah umrah Indonesia pada tahun 2023 mencapai lebih dari 1,2 juta orang, menjadikan Indonesia sebagai salah satu penyumbang terbesar jemaah umrah ke Arab Saudi setelah Pakistan dan India (Kementerian Agama RI 2023). Peningkatan ini tentu menciptakan peluang ekonomi yang besar bagi biro perjalanan umrah, sekaligus memunculkan tantangan yang semakin kompleks dalam aspek operasional, khususnya dalam pengelolaan visa, transportasi, dan akomodasi. Salah satu tantangan utama yang dihadapi biro travel umrah adalah fluktuasi nilai tukar mata uang (kurs) dan kenaikan harga akomodasi di Arab Saudi (Hendra Saputra 2022). Melemahnya nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika Serikat berdampak langsung pada biaya operasional penyelenggaraan umrah, mengingat sebagian besar transaksi pembayaran, baik untuk hotel, visa, maupun transportasi internasional, dilakukan dalam mata uang asing (Bank Indonesia 2023). Fenomena ini diperparah oleh meningkatnya harga hotel di kota-kota suci seperti Mekkah dan Madinah, terutama saat musim puncak umrah dan Ramadan. Menurut laporan Saudi Gazette tahun 2023, harga hotel di Mekkah mengalami kenaikan hingga 40% menjelang Ramadan, seiring meningkatnya permintaan akomodasi (Saudi Gazette 2023).

Kondisi ini menuntut penyelenggara umrah, terutama dari sektor travel lokal seperti PT. Arasy Bungo Mandiri, untuk memiliki kemampuan manajerial dan strategi adaptif dalam mengelola aspek operasional yang fluktuatif. PT. Arasy Bungo Mandiri sebagai salah satu penyelenggara perjalanan umrah di wilayah Sumatera Barat, khususnya Kabupaten Bungo, dihadapkan pada berbagai tantangan struktural dan teknis. Meskipun memiliki izin resmi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), biro ini mengalami kesulitan dalam menjaga stabilitas harga paket umrah yang terjangkau, sekaligus memastikan kualitas pelayanan yang layak, terutama dalam pengurusan visa elektronik, penyediaan transportasi yang aman dan nyaman, serta pemesanan akomodasi yang representatif di lokasi strategis (Hendri Saputra 2025). Dari sisi pengelolaan visa, sejak diberlakukannya sistem visa elektronik (e-visa), biro travel dituntut untuk mampu menavigasi sistem digital yang terpusat di portal Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi (Rahmat Hidayat 2022). Perubahan regulasi yang cepat dan terkadang tidak sinkron dengan sistem di Indonesia menyebabkan terjadinya kendala administratif dan keterlambatan pemrosesan visa (Al Harbi 2022). Hal ini menjadi semakin rumit ketika dikaitkan dengan ketidakpastian kurs, yang menyebabkan biaya pengurusan visa dapat berubah sewaktu-waktu dan memengaruhi total biaya perjalanan.

Dilihat dari aspek transportasi menjadi tantangan tersendiri. Selain biaya tiket pesawat internasional yang fluktuatif mengikuti dinamika harga avtur global dan kebijakan maskapai penerbangan, penjadwalan keberangkatan dan kepulangan jemaah juga kerap menghadapi kendala teknis, seperti keterbatasan slot penerbangan dari bandara daerah, penundaan keberangkatan, dan perubahan jadwal mendadak (IATA 2023). Hal ini tentu menimbulkan ketidaknyamanan bagi jemaah dan berimplikasi pada reputasi biro perjalanan. Dalam aspek akomodasi, travel umrah menghadapi tekanan dalam mendapatkan kuota hotel dengan harga terjangkau, khususnya hotel yang berlokasi dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi (Siti Rahma 2020). Seiring meningkatnya arus jemaah dari berbagai negara, pihak hotel cenderung menaikkan harga sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan dini kepada agen travel, terutama yang berasal dari luar Arab Saudi (Arab News 2023).

PT. Arasy Bungo Mandiri, sebagai biro lokal dengan skala operasi yang belum sebesar travel nasional, memiliki keterbatasan dalam menjalin kontrak eksklusif jangka panjang dengan penyedia akomodasi besar di Arab Saudi. Akibatnya, biro ini lebih bergantung pada agen perantara (muwakkil), yang dalam praktiknya turut menambah lapisan biaya dan potensi ketidaktransparanan harga. Melihat permasalahan tersebut, penting untuk dilakukan penelitian yang secara khusus mengkaji kendala operasional biro travel umrah lokal dalam mengelola tiga aspek utama—visa, transportasi, dan akomodasi—di tengah kondisi eksternal yang

fluktuatif. Sejauh ini, kajian akademik yang tersedia cenderung berfokus pada analisis kepuasan jemaah, kualitas pelayanan, atau strategi pemasaran travel umrah secara umum (Putri, D. A., & Sulaiman 2020). Belum banyak penelitian yang secara mendalam menyoroti tantangan teknis dan manajerial biro umrah tentang krisis ekonomi mikro, seperti fluktuasi kurs dan dinamika harga pasar global.

Penelitian terdahulu oleh Rahmawati (2021) hanya menitikberatkan pada analisis kepuasan jemaah terhadap pelayanan biro perjalanan umrah di kota-kota besar seperti Jakarta dan Surabaya, tanpa mengkaji secara spesifik dinamika biro umrah di wilayah non-metropolitan seperti Sumatera Barat (Rahmawati 2021). Sementara itu, studi oleh Hidayat (2022) lebih menyoroti aspek legalitas biro dan edukasi jemaah dalam memilih penyelenggara umrah, tanpa mengupas sisi operasional internal biro dalam menghadapi ketidakstabilan biaya operasional (Hidayat 2022). Dengan demikian, terdapat celah penelitian (research gap) dalam mengkaji aspek operasional biro umrah di daerah, yang tidak hanya bersifat administratif tetapi juga berkaitan langsung dengan isu ekonomi global.

Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pemahaman tentang bagaimana biro perjalanan umrah lokal mengelola kompleksitas pengadaan visa, transportasi, dan akomodasi dalam konteks fluktuasi ekonomi. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi Kementerian Agama dan asosiasi penyelenggara umrah dalam menyusun regulasi yang lebih responsif terhadap tantangan riil di lapangan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam kendala operasional yang dihadapi PT. Arasy Bungo Mandiri dalam pengelolaan visa, transportasi, dan akomodasi bagi jemaah umrah, serta mengkaji dampak dari fluktuasi nilai tukar dan kenaikan harga hotel terhadap keberlangsungan operasional biro. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan metode studi kasus, yang memungkinkan peneliti untuk menggali data secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Melalui pendekatan ini, diharapkan akan ditemukan strategi adaptif yang diterapkan biro dalam menjaga keberlangsungan pelayanan umrah, sekaligus menjadi dasar untuk penguatan kapasitas manajerial biro umrah lokal.

Metodologi

Penelitian ini pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kendala operasional biro perjalanan umrah dalam pengelolaan visa, transportasi, dan akomodasi, khususnya dalam ranah fluktuasi nilai tukar mata uang dan kenaikan harga hotel di Arab Saudi. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu

menggambarkan realitas empiris secara holistik, sekaligus menjelaskan dinamika yang kompleks dalam proses manajerial penyelenggaraan umrah di tingkat biro lokal. Lokasi penelitian ini adalah kantor pusat PT. Arasy Bungo Mandiri, yang beroperasi di Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi. Perusahaan ini dipilih secara purposif karena memiliki pengalaman sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan menghadapi tantangan nyata dalam pengelolaan teknis operasional, terutama sejak terjadinya fluktuasi kurs rupiah terhadap dolar Amerika Serikat dan peningkatan signifikan harga akomodasi selama musim umrah. Subjek penelitian terdiri dari manajer operasional, staf pengelola visa dan akomodasi, serta jemaah umrah yang pernah mengikuti program umrah melalui biro ini. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Penelitian

PT. Arasy Bungo Mandiri merupakan salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang beroperasi di Provinsi Jambi. Sejak didirikan pada tahun 2015, perusahaan ini fokus memberikan layanan perjalanan ibadah umrah dengan target pasar kalangan menengah ke bawah hingga menengah ke atas. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, perusahaan ini mengalami pertumbuhan signifikan dari segi jumlah jemaah, namun juga menghadapi berbagai tantangan yang bersifat dinamis, khususnya sejak diberlakukannya sistem digitalisasi visa dan meningkatnya biaya operasional umrah akibat fluktuasi kurs mata uang asing dan harga akomodasi di Arab Saudi.

1. Kendala Pengurusan Visa Umrah

Proses pengurusan visa merupakan salah satu aspek vital dalam penyelenggaraan perjalanan umrah. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pengelola visa, ditemukan bahwa fluktuasi kebijakan dari pemerintah Arab Saudi dan ketergantungan pada sistem digitalisasi visa menjadi tantangan utama. Sejak diberlakukannya sistem *e-visa* umrah oleh pemerintah Arab Saudi melalui platform Nusuk dan e-Haj, biro perjalanan harus melakukan registrasi dan integrasi data secara digital. Meski sistem ini bertujuan mempermudah proses, dalam praktiknya banyak biro lokal, termasuk PT. Arasy Bungo Mandiri, menghadapi hambatan teknis seperti kesalahan input data, verifikasi biometrik yang lambat, serta ketergantungan pada mitra Saudi (muassasah) yang sering kali lamban dalam merespons dokumen tambahan. Menurut Manajer Operasional PT. Arasy Bungo Mandiri, "*Kami harus terus menyesuaikan diri dengan*

perubahan sistem visa online. Kadang server down saat pendaftaran puncak musim umrah, dan ini memengaruhi waktu keberangkatan jemaah."

Staf pengurus visa menyebutkan bahwa sering kali terjadi kendala pada saat input data, terutama ketika sistem sedang padat menjelang musim umrah puncak seperti Ramadan dan bulan Rabiul Awal. "*Sistemnya kadang lambat dan memerlukan waktu hingga dua hari hanya untuk verifikasi biometrik,*" ungkapnya. Di sisi lain, visa yang sudah diajukan tidak dapat direvisi apabila terdapat kesalahan data, sehingga berisiko ditolak oleh otoritas Arab Saudi. Selain itu, biaya pengurusan visa yang fluktuatif akibat nilai tukar rupiah yang tidak stabil turut menambah beban operasional. Bila dalam kondisi normal biaya visa berkisar USD 105–110, maka pelemahan rupiah terhadap dolar menyebabkan peningkatan biaya hingga Rp 200.000–Rp 300.000 per jemaah, tergantung pada waktu pembelian dolar. Hal ini sejalan dengan laporan Bank Indonesia (2023) yang mencatat bahwa rata-rata kurs tengah rupiah terhadap dolar sepanjang semester pertama 2023 mengalami depresiasi sebesar 3,1% akibat tekanan eksternal global. Implikasinya, biro terpaksa menyesuaikan paket harga umrah secara berkala atau menanggung selisih nilai tukar demi mempertahankan loyalitas pelanggan. Penyesuaian harga ini juga memerlukan komunikasi yang intens dengan jemaah agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai kenaikan biaya.

2. Kendala Transportasi: Tiket Pesawat dan Transportasi Darat

Transportasi merupakan elemen penting dalam pelayanan umrah, terutama dalam hal tiket penerbangan internasional dan kendaraan darat di Arab Saudi. Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa biro perjalanan umrah seperti PT. Arasy Bungo Mandiri mengalami kendala dalam hal ketersediaan tiket dan fluktuasi harga dari maskapai. Saat musim ramai, maskapai seringkali memberikan prioritas kepada agen besar yang memiliki kontrak kerja sama langsung, sehingga biro kecil kesulitan mendapatkan harga bersaing (Lilis Wahyuni 2021). Direktur utama perusahaan mengungkapkan, "*Kami kadang hanya bisa mendapatkan tiket dari sub-agent atau agen tiket besar dengan harga lebih mahal. Ini membuat kami sulit menetapkan harga paket yang stabil.*" Hal ini menyebabkan margin keuntungan menjadi tipis dan bahkan terkadang merugi jika harga tiket mendadak melonjak. Selain itu salah satu staf juga menjelaskan, "*Jika jemaah mendaftar mendekati musim Ramadan atau liburan sekolah, kami sulit mendapatkan harga promo.* Bahkan terkadang maskapai sudah penuh dipesan oleh biro besar yang punya alokasi kuota." Situasi ini diperparah oleh fluktuasi harga avtur yang berdampak pada biaya tiket pesawat. Akibatnya, biro kecil seperti PT. Arasy

Bungo Mandiri sering kali tidak bisa bersaing harga dengan biro besar yang sudah menjalin kontrak langsung dengan maskapai. Dalam kondisi demikian, biro harus memesan tiket dari sub-agen atau pihak ketiga dengan harga lebih tinggi.

Dalam hal transportasi darat, biro umrah di Indonesia sangat bergantung pada penyedia jasa lokal di Arab Saudi. Koordinasi antar penyedia layanan ini kerap tidak konsisten (Muhammad Zulfikar 2022). Beberapa kasus yang ditemukan, seperti keterlambatan penjemputan bus di bandara atau tidak tersedianya kendaraan sesuai permintaan, menyebabkan ketidakpuasan jemaah. Salah satu jemaah yang diwawancarai mengatakan bahwa ia harus menunggu lebih dari satu jam di Bandara Jeddah karena bus pengantar ke hotel tidak datang tepat waktu. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga reputasi dan kepercayaan jemaah.

3. Kendala Akomodasi: Kenaikan Harga Hotel

Salah satu tantangan paling krusial adalah lonjakan harga hotel di Mekkah dan Madinah, terutama menjelang musim puncak umrah dan Ramadan. Berdasarkan dokumentasi harga kamar yang disampaikan oleh staf pemesanan, harga hotel bintang tiga di Mekkah yang sebelumnya berkisar SAR 250–300 per malam bisa naik menjadi SAR 500–700 per malam menjelang Ramadan. Hal ini didorong oleh tingginya permintaan dan keterbatasan pasokan hotel dekat Masjidil Haram, seperti dicatat dalam laporan Saudi Gazette (2023). Kenaikan harga hotel juga tidak hanya berdampak pada aspek kenyamanan, tetapi juga menyebabkan ketidakstabilan dalam perencanaan anggaran operasional (Kurniawan 2021). Karena sebagian besar hotel di Arab Saudi memberlakukan sistem pembayaran di muka (*prepaid*), maka biro harus menyediakan dana dalam jumlah besar dalam waktu singkat, yang semakin membebani likuiditas perusahaan. Dalam beberapa kasus, biro terpaksa menarik dana dari tabungan perusahaan atau mencari pinjaman jangka pendek untuk menutup pembayaran awal hotel. Hal ini menunjukkan bahwa ketahanan finansial biro sangat rentan terhadap volatilitas harga akomodasi.

Kenaikan ini tidak hanya dipengaruhi oleh musim umrah dan haji, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti inflasi domestik Arab Saudi dan proyek-proyek pembangunan skala besar seperti *Vision 2030* yang mengubah wajah Mekkah menjadi kawasan premium wisata religi. Staf pemesanan hotel menyebutkan bahwa harga hotel bintang tiga yang biasanya SAR 250–300 per malam bisa melonjak hingga SAR 600 saat Ramadan atau Maulid Nabi. Biro terpaksa mencari hotel alternatif yang lebih murah namun dengan lokasi yang lebih jauh, sehingga harus menambahkan layanan transportasi

shuttle bus. Perubahan hotel atau penyesuaian layanan ini sering kali menimbulkan keluhan dari jemaah yang merasa fasilitas yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi.

4. Strategi Adaptasi dan Manajemen Risiko Operasional

Meski menghadapi berbagai tantangan, PT. Arasy Bungo Mandiri menunjukkan berbagai strategi adaptif yang menarik. Pertama, biro mulai menjalin kerja sama jangka panjang dengan beberapa hotel mitra untuk memperoleh harga khusus dan prioritas pemesanan, khususnya pada musim sibuk. Kedua, biro juga mengatur sistem pembayaran secara bertahap dan menggunakan instrumen lindung nilai sederhana dengan membeli dolar lebih awal ketika kurs dianggap stabil.

Dalam aspek pelayanan, biro semakin mengandalkan teknologi digital untuk mempermudah komunikasi dengan jemaah dan mempercepat proses pendaftaran. Misalnya, dengan penggunaan WhatsApp Business, Google Form untuk pendaftaran awal, dan sistem e-booking tiket pesawat secara terintegrasi. Selain itu, biro juga mulai menerapkan strategi edukasi kepada calon jemaah agar mendaftar lebih awal (*early bird*) guna menghindari lonjakan harga dan kekosongan kuota.

Menurut direktur utama biro, salah satu kunci bertahan di tengah dinamika ini adalah transparansi kepada pelanggan. "*Kami jelaskan kepada jemaah bahwa biaya bisa berubah sewaktu-waktu jika kurs naik. Tapi kami juga memberikan opsi harga tetap jika mereka mendaftar lebih awal. Jadi ada kepastian bagi mereka dan kestabilan keuangan bagi kami.*"

Analisis Temuan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi pada PT. Arasy Bungo Mandiri, ditemukan bahwa perusahaan menghadapi tiga tantangan operasional utama: pengelolaan visa umrah secara digital, fluktuasi kurs yang mempengaruhi biaya transportasi udara, serta kenaikan signifikan harga akomodasi di Arab Saudi. Ketiga aspek ini memiliki korelasi yang saling memengaruhi satu sama lain dan berdampak langsung pada keberlanjutan operasional biro perjalanan umrah.

1. Digitalisasi Sistem Visa Umrah

Sejak diberlakukannya sistem visa umrah berbasis *platform Nusuk* oleh pemerintah Arab Saudi, biro perjalanan seperti PT. Arasy Bungo Mandiri dihadapkan pada tantangan teknis dan administratif. Ketidakstabilan sistem, ketatnya validasi data biometrik, serta tingginya ketergantungan

terhadap teknologi informasi menjadi beban tersendiri, khususnya bagi biro skala menengah yang belum memiliki infrastruktur IT yang memadai. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Asmara & Nurdin (2022) yang menyatakan bahwa biro umrah skala kecil-menengah mengalami kesulitan adaptasi terhadap sistem digitalisasi visa karena terbatasnya pelatihan dan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi informasi (Asmara, T. & Nurdin 2022).

Implikasinya, biro harus melakukan investasi tambahan pada pelatihan SDM, serta menjalin kerja sama dengan pihak ketiga atau konsultan visa untuk memastikan ketepatan dan kecepatan dalam pengurusan visa. Tanpa respons strategis ini, risiko keterlambatan keberangkatan atau pembatalan visa menjadi lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap biro.

2. Fluktuasi Kurs dan Biaya Transportasi

Fluktuasi nilai tukar rupiah terhadap dolar AS memberikan dampak signifikan terhadap biaya visa dan tiket pesawat. Dalam konteks operasional biro umrah, sebagian besar pembayaran kepada vendor asing, termasuk maskapai dan hotel, menggunakan mata uang USD atau Saudi Riyal. Saat nilai tukar rupiah mengalami depresiasi, otomatis biaya operasional meningkat, sementara paket harga yang ditawarkan kepada calon jemaah umumnya telah ditentukan jauh hari sebelumnya.

Penelitian oleh Wijayanto (2020) menunjukkan bahwa volatilitas nilai tukar merupakan salah satu faktor risiko utama dalam industri pariwisata religi, termasuk umrah dan haji, karena sifat bisnisnya yang bergantung pada sistem pembayaran lintas negara dan mata uang asing (Wijayanto 2020). Hal ini mempertegas pentingnya manajemen risiko berbasis keuangan seperti penggunaan lindung nilai (*hedging*) atau kontrak forward, meskipun implementasi strategi ini belum umum dilakukan di tingkat PPIU daerah.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya fleksibilitas dalam sistem pembayaran dan transparansi kepada jemaah. Perusahaan harus mampu mengkomunikasikan kemungkinan adanya penyesuaian harga akibat perubahan kurs dan menyusun kebijakan paket umrah yang bersifat dinamis dan adaptif terhadap kondisi pasar valuta asing.

3. Kenaikan Harga Hotel dan Implikasi Akomodasi

Kenaikan harga hotel di Mekkah dan Madinah disebabkan oleh beberapa faktor struktural, antara lain pengurangan kapasitas hotel akibat proyek renovasi dan transformasi kota suci, serta meningkatnya permintaan selama musim-musim puncak umrah. Bagi biro perjalanan seperti PT. Arasy Bungo

Mandiri, ini berarti harus memilih antara dua pilihan sulit: menaikkan harga paket (yang bisa berdampak pada daya beli masyarakat) atau menurunkan kualitas fasilitas (yang bisa berdampak pada kepuasan jemaah). Dalam praktiknya, banyak biro beralih pada hotel dengan harga lebih rendah tetapi berlokasi jauh dari Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, yang kemudian harus ditutupi dengan penyediaan shuttle bus. Namun, perubahan ini menimbulkan konsekuensi lain, seperti jadwal ibadah yang terganggu, ketidaknyamanan jemaah lanjut usia, serta risiko keterlambatan transportasi (Ahmad Fauzi 2021).

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian oleh Sari & Hidayat (2021) yang menyatakan bahwa harga hotel merupakan komponen paling fluktuatif dalam penyusunan paket umrah dan sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah Saudi dan perubahan sosial-ekonomi kawasan suci (Sari, R. & Hidayat 2021).

Implikasinya, perusahaan perlu memiliki alternatif strategi seperti pemesanan hotel dalam jangka panjang, diversifikasi pilihan akomodasi, dan pengembangan kerja sama dengan agen lokal Arab Saudi untuk memperoleh akses prioritas dan harga khusus.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Arasy Bungo Mandiri menghadapi berbagai kendala operasional signifikan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, terutama dalam pengelolaan visa digital melalui platform *Nusuk*, ketidakstabilan kurs rupiah terhadap mata uang asing yang memengaruhi biaya transportasi, serta kenaikan harga akomodasi di Mekkah dan Madinah akibat dinamika pasar dan kebijakan lokal. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan berdampak langsung terhadap efektivitas layanan, kepuasan jemaah, serta keberlanjutan usaha biro. Meskipun demikian, perusahaan masih memiliki peluang untuk mempertahankan eksistensinya dengan menerapkan strategi adaptif seperti peningkatan kapasitas SDM digital, manajemen risiko keuangan berbasis syariah, serta penguatan komunikasi dan transparansi kepada jemaah. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya sinergi antara biro perjalanan, regulator, dan pelaku industri dalam menciptakan ekosistem umrah yang lebih tangguh dan berkelanjutan di tengah tantangan global yang dinamis.

Referensi

- Ahmad Fauzi. 2021. "Perbandingan Layanan Akomodasi Hotel Di Mekkah Oleh Travel Lokal Dan Asing." *Jurnal Pariwisata Halal* 5 (2): 70.
- Arab News. 2023. "Demand Spikes Drive up Hotel Rates in Makkah, Madinah." Arab News."

- Asmara, T. & Nurdin, M. 2022. "Digitalisasi Visa Umrah Dan Implikasinya Terhadap PPIU Indonesia." *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* 6 (1): 25–39. <https://doi.org/10.31227/osf.io/yfkhu> .
- Bank Indonesia. 2023. "Data Kurs Tengah Rupiah Terhadap USD."
- Harbi, A. Al. 2022. "The Impact of Digital Visa System on Umrah Travel Agencies." *Journal of Hajj and Umrah Studies* 8 (2): 44–58.
- Hendra Saputra. 2022. "Kepuasan Jamaah Terhadap Layanan Akomodasi Umrah." *Al-Iqtishad: Jurnal Ekonomi Syariah* 14 (3): 285.
- Hendri Saputra. 2025. "Wawancara Dengan Manajer Operasional PT. Arasy Bungo Mandiri, April 2025."
- Hidayat, R. 2022. "Pentingnya Legalitas Biro Perjalanan Umrah Dan Edukasi Jamaah." *Jurnal Kajian Keislaman* 5 (2): 55–68.
- IATA. 2023. "Global Airline Industry Reports. Geneva: International Air Transport Association."
- Kementerian Agama RI. 2023. "Laporan Penyelenggaraan Umrah Tahun 2023." Jakarta: Ditjen PHU Kemenag RI.
- Kurniawan, Dedi. 2021. "Pengaruh Kebijakan Arab Saudi Terhadap Kinerja Travel Umrah Di Indonesia." *Hukum Islam* 11 (1): 40.
- Lilis Wahyuni. 2021. "Evaluasi Pengelolaan Transportasi Jamaah Umrah Oleh Biro Perjalanan." *Jurnal Transportasi Islam* 3 (2): 108.
- Muhammad Zulfikar. 2022. "Kendala Pelaksanaan Umrah Oleh Travel Resmi Di Tengah Dinamika Regulasi Saudi." *Ilmu Dakwah* 24 (2): 182.
- Putri, D. A., & Sulaiman, M. 2020. "Analisis Kepuasan Jemaah Umrah Terhadap Layanan Biro Perjalanan Umrah Di Jakarta." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (At-Tariiz)* 6 (1): 15–26.
- Rahmat Hidayat. 2022. "Dampak Sistem E-Visa Terhadap Keberangkatan Jamaah Umrah." *Administrasi Bisnis Islam* 7 (2): 61.
- Rahmawati, S. 2021. "Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Kinerja Travel Umrah." *Jurnal Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah* 4 (1): 22–33.
- Sari, R. & Hidayat, D. 2021. "Akomodasi Dan Kepuasan Jamaah Umrah: Studi Kasus Di Biro Umrah Swasta." *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2 (1): 45–59.
- Saudi Gazette. 2023. "Hotel Prices in Makkah Surge up to 40% Ahead of Ramadan."
- Siti Rahma. 2020. "Analisis Kinerja Operasional Travel Umrah Berdasarkan Standar

Kemenag RI." *Jurnal Manajemen Dakwah* 9 (2): 127.

Wijayanto, H. 2020. "Pengaruh Fluktuasi Kurs Terhadap Kinerja Operasional Travel Umrah Di Indonesia." *Jurnal Keuangan Dan Bisnis Syariah* 5 (2): 87–102.