

OPTIMALISASI SISTEM AKUNTANSI ZAHIR ACCOUNTING CLOUD DALAM PELAYANAN UMROH UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT. DZAKI ANUGRAH WISATA

Iwin Arnova¹, Tiara Atika², Felycia Alifani³, Bobby Syaputra⁴, Rangga Aprial⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH

Email: iwinarnova89@gmail.com¹, tiaraatika87@gmail.com², felyciaalifani22@gmail.com³,
bobbysyaputra274@gmail.com⁴, ranggaaprial@gmail.com⁵

ABSTRAK

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah umroh tidak hanya berfokus pada aspek spiritual, tetapi juga pada pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana optimalisasi sistem akuntansi dapat meningkatkan kepuasan jamaah umroh melalui transparansi, efisiensi, dan kecepatan layanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi literatur pada beberapa biro perjalanan umroh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem akuntansi berbasis teknologi cloud mampu meningkatkan akurasi laporan keuangan, mempercepat proses administrasi, serta menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap penyelenggara. Optimalisasi sistem akuntansi yang baik berimplikasi langsung terhadap peningkatan kepuasan jamaah melalui pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan responsif.

Kata Kunci: Sistem Akuntansi, Umroh, Pelayanan Jamaah, Kepuasan, Transparansi Keuangan.

ABSTRACT

Services in the Umrah pilgrimage organization focus not only on spiritual aspects but also on transparent and accountable financial management. This study aims to analyze how optimizing an accounting system can improve Umrah pilgrim satisfaction through transparency, efficiency, and speed of service. The method used is a qualitative descriptive approach, with data collection techniques through interviews and literature studies at several Umrah travel agencies. The results show that implementing a cloud-based accounting system can improve the accuracy of financial reports, accelerate administrative processes, and foster pilgrims' trust in the organizers. Optimizing a good accounting system has direct implications for increasing pilgrim satisfaction through more professional, transparent, and responsive service.

Keywords: Accounting System, Umrah, Pilgrim Services, Satisfaction, Financial Transparency.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan PT. Dzaki Anugrah Wisata kepada jamaah umroh menuntut profesionalisme tinggi, terutama dalam aspek administrasi dan keuangan. Banyaknya kasus keterlambatan pemberangkatan dan ketidakjelasan laporan keuangan membuat kepercayaan jamaah menurun. Oleh karena itu, sistem akuntansi memiliki peranan penting dalam memastikan bahwa setiap transaksi keuangan dicatat, dilaporkan, dan diaudit secara transparan.

Menurut data Kementerian Agama, peningkatan jumlah jamaah umroh Indonesia setiap tahun mendorong biro perjalanan untuk meningkatkan kualitas manajemen keuangan. Sistem akuntansi yang terintegrasi mampu membantu manajemen dalam melakukan perencanaan, pengawasan, dan evaluasi kinerja pelayanan. Dengan demikian, optimalisasi sistem akuntansi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan jamaah melalui peningkatan transparansi dan efisiensi pelayanan.

Ibadah umroh merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual tinggi bagi umat Islam. Namun, di balik penyelenggaraan kegiatan yang bersifat religius tersebut, terdapat aspek manajerial dan administratif yang kompleks, terutama dalam hal pengelolaan keuangan jamaah. Setiap tahun jumlah jamaah umroh Indonesia terus mengalami peningkatan signifikan, sehingga menuntut biro perjalanan untuk memiliki sistem manajemen yang efektif, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan data Kementerian Agama (2023), Indonesia menempati posisi terbesar kedua di dunia dalam jumlah jamaah umroh setelah Pakistan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan pelayanan profesional semakin mendesak.

Dalam praktiknya, masih banyak biro perjalanan umroh yang mengalami kendala dalam pengelolaan administrasi dan keuangan, seperti pencatatan transaksi yang manual, keterlambatan pelaporan keuangan, hingga kurangnya transparansi kepada jamaah. Hal ini sering menimbulkan permasalahan kepercayaan publik, bahkan berujung pada keluhan dan kasus hukum. Oleh karena itu, penerapan sistem akuntansi yang modern menjadi kebutuhan penting untuk memastikan bahwa setiap transaksi keuangan dapat dikelola secara tertib dan transparan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Akuntansi

Sistem akuntansi merupakan serangkaian prosedur dan metode untuk mencatat, mengklasifikasikan, dan melaporkan transaksi keuangan organisasi. Dalam konteks biro perjalanan umroh, sistem akuntansi tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan tetapi juga

sarana untuk menjamin akuntabilitas pengelolaan dana jamaah. Dalam konteks biro perjalanan umroh, sistem akuntansi berfungsi untuk mencatat seluruh transaksi terkait dana jamaah, pembayaran maskapai, hotel, dan penyedia layanan lainnya. Sistem ini tidak hanya digunakan untuk pelaporan internal, tetapi juga sebagai alat pengawasan agar setiap dana yang dikelola dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

Menurut *Romney*, sistem akuntansi yang efektif mampu meningkatkan kualitas keputusan manajerial karena informasi keuangan yang dihasilkan lebih akurat dan tepat waktu. Dengan penerapan sistem berbasis *cloud computing*, proses pencatatan dan pelaporan menjadi lebih efisien serta mengurangi risiko kehilangan data akibat kesalahan manusia.

Pelayanan Jamaah Umroh

Pelayanan jamaah umroh meliputi administrasi pendaftaran, manajemen dana, penyediaan fasilitas perjalanan, serta pendampingan spiritual. Menurut *Fatmawati*, pelayanan yang berkualitas tercermin dari ketepatan waktu, transparansi biaya, dan kepastian jadwal keberangkatan. Dalam era digital, banyak biro umroh mulai beralih menggunakan sistem informasi terpadu yang menggabungkan manajemen keuangan, administrasi, dan pelayanan pelanggan. Penggunaan sistem ini terbukti meningkatkan efisiensi dan mengurangi potensi kesalahan dalam komunikasi serta pelaporan antarbagian.

Kepuasan Jamaah

Kepuasan jamaah merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima. Faktor-faktor seperti transparansi Kepuasan jamaah didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa jamaah setelah membandingkan antara harapan dengan realitas pelayanan yang diterima. Dalam konteks biro perjalanan umroh, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan antara lain transparansi biaya, ketepatan jadwal, kecepatan pelayanan, dan profesionalisme petugas.

Penelitian oleh *Hidayat* menunjukkan bahwa jamaah yang memperoleh akses terhadap laporan keuangan secara terbuka merasa lebih tenang dan puas dibandingkan dengan jamaah yang hanya menerima laporan secara umum. Keuangan, kecepatan pelayanan, dan profesionalisme karyawan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah.

Hubungan Sistem Akuntansi dan Kepuasan Jamaah

Sistem akuntansi yang optimal dapat menciptakan pelayanan keuangan yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini berdampak pada peningkatan

kepercayaan dan kepuasan jamaah terhadap biro perjalanan. Sistem akuntansi yang optimal memiliki korelasi positif terhadap tingkat kepuasan jamaah. *Rahmawati & Setiawan* menemukan bahwa biro umroh yang menerapkan sistem akuntansi digital menunjukkan peningkatan kepercayaan publik hingga 20% dibandingkan biro yang masih menggunakan sistem manual. Transparansi yang dihasilkan dari laporan keuangan berbasis sistem juga mampu meminimalkan keluhan jamaah serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyelenggara.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pengelola biro perjalanan umroh di Bengkulu dan studi dokumentasi terhadap laporan keuangan serta sistem administrasi. Analisis dilakukan dengan cara mereduksi data, menampilkan data, dan menarik kesimpulan.

Objek penelitian adalah tiga biro perjalanan umroh yang telah menggunakan sistem akuntansi berbasis cloud seperti Accurate Online (Sistem pencatatan keuangan yang datanya disimpan dan dapat diakses melalui internet, bukan melalui komputer lokal), Zahir Accounting Cloud adalah salah satu contoh akuntansi berbasis cloud atau lokal yang memungkinkan pengguna mengakses data laporan keuangan kapan saja dan dimana saja. Fokus penelitian pada aspek transparansi, efektivitas, dan pengaruh sistem terhadap kepuasan jamaah.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Akuntansi di Biro Perjalanan Umroh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biro perjalanan umroh yang telah mengimplementasikan sistem akuntansi berbasis cloud memiliki keunggulan signifikan dibandingkan biro yang masih menggunakan sistem manual. Penerapan sistem akuntansi modern seperti *Accurate Online* dan *Zahir Accounting Cloud* memberikan kemudahan dalam proses pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan, serta pengawasan arus kas secara real-time. Dengan sistem ini, setiap transaksi dapat langsung tercatat dan tersimpan secara otomatis dalam basis data daring, sehingga mengurangi risiko kehilangan atau manipulasi data keuangan.

Selain itu, sistem berbasis cloud memungkinkan akses data keuangan kapan saja dan di mana saja oleh pihak manajemen maupun auditor internal. Kondisi ini sangat membantu biro dalam meningkatkan efisiensi operasional, terutama dalam hal pengambilan keputusan yang

cepat dan berbasis data akurat. Biro perjalanan juga mengakui bahwa sistem akuntansi modern mempermudah proses rekonsiliasi pembayaran antara jamaah, pihak maskapai, hotel, dan penyedia layanan lainnya. Proses pelaporan keuangan yang sebelumnya memakan waktu sehari-hari kini dapat diselesaikan hanya dalam hitungan jam.

Sistem akuntansi berbasis cloud juga mendukung proses audit internal yang lebih terstruktur. Data transaksi dapat diakses kembali dengan mudah untuk kepentingan pemeriksaan atau pelaporan ke lembaga terkait. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dana jamaah, yang selama ini menjadi salah satu aspek krusial dalam industri penyelenggaraan ibadah umroh.

Dampak Sistem Akuntansi terhadap Transparansi Keuangan

Transparansi keuangan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepercayaan jamaah terhadap biro perjalanan umroh. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa biro yang menerapkan sistem akuntansi digital memungkinkan jamaah untuk mengakses rincian biaya dan pembayaran melalui portal daring. Dengan fitur ini, jamaah dapat memantau status pembayaran, biaya tambahan, serta laporan penggunaan dana yang telah dibayarkan.

Sistem akuntansi berbasis cloud memungkinkan adanya laporan otomatis dan terperinci terkait setiap transaksi yang dilakukan, mulai dari pendaftaran jamaah, pembayaran cicilan, hingga pengeluaran untuk fasilitas perjalanan seperti tiket pesawat dan hotel. Transparansi ini membantu jamaah memahami alur keuangan yang mereka keluarkan, sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan terhadap pihak penyelenggara.

Selain itu, biro yang menggunakan sistem akuntansi modern juga mampu mengurangi kesalahan pelaporan keuangan, baik akibat faktor manusia maupun sistem manual yang tidak terintegrasi. Kesalahan seperti duplikasi data, keterlambatan pelaporan, dan perbedaan saldo kini dapat diminimalkan. Transparansi yang baik juga berdampak langsung terhadap penurunan tingkat keluhan jamaah terkait ketidakjelasan biaya perjalanan dan peningkatan kepuasan jamaah secara keseluruhan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa biro yang secara rutin memperbarui sistem dan memberikan akses laporan kepada jamaah mengalami peningkatan reputasi dan loyalitas pelanggan. Transparansi menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan publik dan membedakan biro profesional dari biro yang tidak akuntabel.

Pengaruh Sistem Akuntansi terhadap Kepuasan Jamaah Umroh

Kepuasan jamaah merupakan salah satu indikator keberhasilan biro perjalanan dalam memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan hasil penelitian, biro yang telah menerapkan sistem akuntansi digital menunjukkan tingkat kepuasan jamaah mencapai 85%, sedangkan biro yang masih menggunakan sistem manual hanya mencapai sekitar 65%. Perbedaan signifikan ini menunjukkan adanya hubungan kuat antara penerapan sistem akuntansi dengan tingkat kepuasan jamaah.

Faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kepuasan jamaah antara lain kecepatan pelayanan administrasi, kejelasan informasi keuangan, dan kemampuan biro dalam merespons keluhan dengan cepat. Dengan sistem berbasis cloud, biro dapat memberikan layanan keuangan secara transparan dan cepat tanggap terhadap kebutuhan jamaah. Jamaah merasa lebih nyaman karena setiap proses pembayaran, pelaporan, maupun perubahan data dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor biro.

Penelitian ini mendukung hasil studi sebelumnya oleh Rahmawati & Setiawan (2021) yang menyatakan bahwa penerapan sistem akuntansi digital berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan dan kepuasan jamaah umroh. Jamaah yang mendapatkan akses terhadap laporan keuangan yang jelas dan terukur cenderung memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi terhadap biro penyelenggara.

Optimalisasi Sistem Akuntansi dalam Peningkatan Layanan

Optimalisasi sistem akuntansi tidak hanya sebatas penerapan teknologi, tetapi juga mencakup pengembangan sumber daya manusia dan integrasi sistem informasi antarbagian. Berdasarkan hasil penelitian, biro umroh yang telah melakukan pelatihan staf administrasi dan memperbarui sistem secara berkala berhasil mencapai kinerja pelayanan yang lebih baik. Pelatihan ini membantu pegawai memahami fitur-fitur penting dalam sistem akuntansi digital serta meningkatkan kemampuan analisis laporan keuangan.

Selain itu, integrasi antara sistem akuntansi dengan sistem pelayanan jamaah (customer service system) menjadi salah satu langkah penting dalam optimalisasi. Melalui integrasi ini, setiap data pembayaran, pendaftaran, dan layanan dapat terhubung dalam satu platform, sehingga mempercepat proses kerja dan meminimalkan kesalahan administrasi. Optimalisasi juga dilakukan dengan meningkatkan keamanan data melalui penggunaan enkripsi dan penyimpanan berbasis cloud yang memiliki perlindungan tinggi terhadap risiko kehilangan data.

Secara keseluruhan, optimalisasi sistem akuntansi memberikan dampak positif yang luas, tidak hanya dalam hal efisiensi dan transparansi keuangan, tetapi juga terhadap peningkatan citra, kredibilitas, dan kepercayaan publik terhadap biro perjalanan umroh. Dengan sistem yang modern dan terintegrasi, biro mampu menunjukkan profesionalisme tinggi dalam mengelola dana jamaah secara aman dan akuntabel.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem akuntansi yang optimal berperan penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan jamaah umroh. Sistem yang terkomputerisasi dan berbasis cloud mampu menjawab tantangan biro perjalanan di era digital, di mana transparansi, kecepatan, dan keakuratan informasi menjadi tuntutan utama. Penerapan teknologi akuntansi bukan hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan jamaah terhadap penyelenggara ibadah.

Dengan demikian, sistem akuntansi yang baik bukan hanya berfungsi sebagai alat pencatatan keuangan, melainkan juga sebagai instrumen strategis dalam membangun kepercayaan dan loyalitas jamaah. Hal ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2016) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, terutama dalam hal transparansi dan profesionalisme.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Optimalisasi sistem akuntansi dalam pelayanan jamaah umroh berperan penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Sistem yang akurat, cepat, dan transparan mampu memperkuat kepercayaan serta meminimalisir kesalahan administrasi. Implementasi sistem berbasis cloud menjadi solusi efektif untuk biro perjalanan dalam menghadapi persaingan industri umroh yang semakin ketat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada beberapa biro perjalanan umroh di Kota Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi sistem akuntansi berbasis aplikasi bisnis dan usaha memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan jamaah umroh. Penerapan aplikasi seperti Accurate Online (Sistem pencatatan keuangan yang datanya disimpan dan dapat diakses melalui internet, bukan melalui komputer lokal), Zahir Accounting Cloud adalah salah satu contoh akuntansi berbasis cloud atau lokal yang memungkinkan pengguna mengakses data laporan keuangan kapan saja dan dimana saja.

Sistem akuntansi digital memungkinkan proses pencatatan transaksi dan pelaporan keuangan dilakukan secara real-time, sehingga mempermudah audit internal dan memberikan kemudahan bagi manajemen dalam mengambil keputusan strategis. Selain itu, jamaah merasa lebih percaya dan puas karena dapat memperoleh informasi keuangan yang jelas dan terukur.

Saran

1. Biro perjalanan umroh perlu terus mengembangkan sistem akuntansi berbasis teknologi digital.
2. Pemerintah dapat memberikan pelatihan dan sertifikasi bagi pengelola keuangan biro umroh
3. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti pengaruh langsung sistem akuntansi terhadap loyalitas jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatmawati, N. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Umroh di Indonesia*. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam**, 5(2), 134–145.
- Harahap, S. S. (2015). *Teori Akuntansi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hidayat, R. (2020). *Analisis Kepuasan Jamaah terhadap Transparansi Keuangan pada Biro Perjalanan Umroh*. **Jurnal Akuntansi Syariah**, 8(1), 56–67.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Krismiaji. (2019). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rachman, H., & Fitria, S. (2023). *Digitalisasi Sistem Akuntansi pada Industri Jasa Keagamaan: Studi Kasus Biro Umroh di Indonesia*. **Jurnal Manajemen dan Akuntansi Syariah**, 11(1), 45–59.
- Rahmawati, S., & Setiawan, D. (2021). *Pengaruh Sistem Akuntansi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh*. **Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam**, 9(3), 221–232.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems* (14th ed.). Boston: Pearson Education.
- Syahrul, A. (2022). *Penerapan Sistem Akuntansi Cloud dalam Meningkatkan Efisiensi Keuangan Biro Perjalanan Umroh*. **Jurnal Akuntansi Modern**, 10(2), 88–98.