



ANALISIS PERSEPSI PIMPINAN PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH MENGENAI AKUNTABILITAS

Syahzani

Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
55281, Indonesia

E-mail: Syahzani@mail.ugm.ac.id

Abstrak: Penelitian ini menganalisis persepsi pimpinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) mengenai akuntabilitas dalam penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia. Akuntabilitas, sebagai prinsip fundamental tata kelola, semakin krusial seiring dengan peningkatan jumlah jamaah dan pertumbuhan industri umrah. Dengan menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan inkuiri naratif, penelitian ini mengeksplorasi persepsi akuntabilitas pada tiga PPIU dengan karakteristik berbeda, yaitu PT. Rembulan Tour, PT. Permata Wisata, dan PT. Sakinah Travel. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, kemudian dianalisis menggunakan teknik coding dan triangulasi. Hasil penelitian mengungkapkan perbedaan pemahaman akuntabilitas pada lima dimensi utama, yakni transparansi, kewajiban, pengendalian, tanggung jawab, dan daya tanggap. Temuan menunjukkan bahwa pimpinan PPIU memprioritaskan tanggung jawab dan daya tanggap sebagai upaya utama dalam membangun kepercayaan jamaah, sementara transparansi dan pengendalian berfungsi sebagai mekanisme pendukung, dan kewajiban dipandang sebagai kewajiban dasar yang kurang mendapat penekanan praktis. Implikasi penelitian ini menyoroti pentingnya kolaborasi antara PPIU dan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas pengawasan serta penyempurnaan regulasi, sekaligus membuka peluang penelitian lebih lanjut dari perspektif jamaah guna mengoptimalkan sistem akuntabilitas di industri umrah.

Kata Kunci: Persepsi, Akuntabilitas, Transparansi, Kewajiban, Pengendalian, Tanggung Jawab, Daya Tanggap.

The Perception of Umrah Travel Agency Leaders Regarding Accountability

Syahzani

The Master in Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas
Gadjah Mada, Yogyakarta
55281, Indonesia

E-mail: Syahzani@mail.ugm.ac.id

ABSTRACT

This study analyzes the perceptions of Umrah Travel Operators (PPIU) leaders regarding accountability in Umrah pilgrimage management in Indonesia. As a fundamental principle of governance, accountability has become increasingly crucial with the growing number of pilgrims and the expansion of the Umrah industry. Using a qualitative method with a narrative inquiry approach, this study explored accountability perceptions across three PPIUs with different characteristics: PT. Rembulan Tour, PT. Permata Wisata, and PT. Sakinah Travel. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using coding techniques and triangulation. The findings revealed varying understandings of accountability across five key dimensions: transparency, obligation, control, responsibility, and responsiveness. The study highlighted that PPIU leaders prioritized responsibility and responsiveness as primary efforts to build pilgrims' trust, while transparency and control served as supporting mechanisms. Obligation, on the other hand, was perceived as a fundamental requirement but received less practical emphasis. The implications of this study underscore the importance of collaboration between PPIUs and the government to enhance regulatory oversight and refinement. Additionally, the study opens avenues for further research from the pilgrims' perspective to optimize accountability systems within the Umrah industry.

Keywords: *Perception, Accountability, Transparency, Obligation, Control, Responsibility, Responsiveness.*