

Analisis Transparansi Keuangan Dan Akuntabilitas Sebagai Determinan Kepercayaan Jamaah: Studi Pada Travel Umroh

Dwi Mutiara Sarie^{1*}, Yulia Subekti²

¹Institut Al-Bahjah Cirebon, Indonesia

²SMPN 17 Kota Cirebon, Indonesia

*Corresponding Author: dwimutiarasarie@staialbahjah.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received: Agustus 2026

Revised: Agustus 2026

Accepted: September 2026

Available online

September 2026

Kata Kunci:

Transparansi

Keuangan,

Akuntabilitas,

Kepercayaan Jamaah,

Travel Umroh,

Kabupaten Ciamis

Keywords:

Financial

Transparency,

Accountability, Pilgrim

Trust, Umrah Travel

Agency, Ciamis

Regency

DOI:

[https://doi.org/10.xxxx/](https://doi.org/10.xxxx/joifin.xxxx)

[joifin.xxxx](https://doi.org/10.xxxx/joifin.xxxx)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya minat masyarakat Indonesia untuk melaksanakan ibadah umroh sebagai alternatif di tengah panjangnya masa tunggu haji, yang dihadapkan pada tantangan kompleks terkait tata kelola, transparansi laporan keuangan, dan akuntabilitas operasional biro perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Transparansi Keuangan dan Akuntabilitas secara parsial maupun simultan terhadap Kepercayaan Jamaah pada travel umroh di Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan verifikatif melalui analisis regresi linear berganda berdasarkan data primer kuesioner dari 92 responden jamaah dan calon jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi Keuangan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepercayaan Jamaah, dan Akuntabilitas juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. Selain itu, kedua variabel tersebut secara bersama-sama (simultan) mampu menjelaskan variasi tingkat kepercayaan jamaah secara substansial sebesar 25,5%. Simpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan keterbukaan informasi keuangan yang diiringi dengan keandalan akuntabilitas operasional akan secara signifikan mendongkrak dan menjaga stabilitas kepercayaan jamaah secara berkelanjutan.

ABSTRACT

This study is motivated by the high interest among Indonesians in performing the Umrah pilgrimage as an alternative amidst the long waiting periods for the Hajj, a sector facing complex challenges regarding governance, financial reporting transparency, and the operational accountability of travel agencies. The study aims to examine and analyze the influence of Financial Transparency and Accountability both individually and simultaneously on Pilgrim Trust regarding Umrah travel agencies in Ciamis Regency. A quantitative research method was employed, utilizing descriptive and verificative designs and multiple linear regression analysis based on primary data collected via questionnaires from 92 respondents (actual and prospective pilgrims). The results indicate that Financial Transparency has a positive and significant partial effect on Pilgrim Trust, and Accountability likewise has a positive and significant partial effect. Furthermore, these two variables collectively (simultaneously) explain a substantial 25.5% of the variation in Pilgrim Trust levels. The study concludes that enhancing financial information transparency, coupled with reliable operational accountability, will significantly boost and sustainably maintain Pilgrim Trust.

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia mencatat peningkatan jumlah masyarakat yang mendaftar untuk beribadah haji dan umroh secara konsisten dalam beberapa tahun terakhir (Sabena, 2025). Tingginya minat beribadah ke Tanah Suci ini berimplikasi pada lamanya masa antrean pelaksanaan ibadah haji reguler di Indonesia yang saat ini rata-rata berkisar antara 20 hingga 30 tahun (Kemenag RI, 2026). Panjangnya antrean haji tersebut mendorong terjadinya peralihan minat masyarakat secara besar-besaran untuk melaksanakan ibadah umroh sebagai alternatif beribadah ke Tanah Suci tanpa harus menunggu waktu puluhan tahun (Widayanti, 2026). Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia, volume jemaah umroh Indonesia pascapandemi mengalami kenaikan yang sangat tajam dan eksponensial, di mana pada tahun 2022 berada pada titik terendah sekitar 120.000 jemaah dan melonjak drastis hingga menembus lebih dari 1.100.000 jemaah pada tahun 2025. Kenaikan volume pendaftar yang masif ini mengonfirmasi adanya pergeseran preferensi masyarakat yang mengalihkan niat ibadahnya ke program umroh demi menghindari masa tunggu haji yang terlampau lama (Amirullah, 2025).

Kendati demikian, tingginya minat masyarakat tersebut dihadapkan pada kompleksitas permasalahan tata kelola, transparansi, dan perlindungan konsumen. Kasus penipuan dan gagal berangkatnya jemaah umrah yang paling menyita perhatian publik di Indonesia adalah kasus PT First Anugerah Karya Wisata (*First Travel*). Berdasarkan pemberitaan Kompas.com (2017), kasus penipuan berkedok paket umrah murah ini berdampak pada setidaknya 63.310 calon jemaah yang gagal diberangkatkan dengan total kerugian materiil mencapai Rp 905,33 miliar. Fenomena ini menjadi potret nyata kompleksnya permasalahan tata kelola dan perlindungan konsumen dalam industri jasa biro perjalanan ibadah, yang menunjukkan masih adanya kesenjangan nyata di tingkat operasional, bahkan pada biro perjalanan haji dan umroh berskala besar nasional seperti PT Persada Al-Amin (Al-Amin Travel). Sebagai salah satu pemimpin pasar (*market leader*) yang mengelola perputaran dana dan volume jemaah dalam jumlah sangat luas, PT Persada Al-Amin secara nyata masih menghadapi tantangan serius terkait transparansi pelaporan dana jemaah secara individu (Adibowo, 2025).

Sebagai fondasi internal dalam membangun keyakinan konsumen, Transparansi Laporan Keuangan hadir sebagai indikator krusial yang berfungsi langsung dalam menentukan tingkat kepastian serta mengurangi keraguan jemaah terhadap kejelasan komponen biaya (Aisyah, 2025). Transparansi ini tidak terbentuk secara instan, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung seperti kemudahan akses informasi, keterbukaan rincian alokasi dana, serta komitmen manajemen biro perjalanan (Andriyantama, 2025). Ketika hambatan informasi keuangan tersebut dapat ditekan dan laporan dana ditransformasikan secara terbuka, tingkat keyakinan masyarakat dalam mempercayakan dana ibadahnya akan meningkat secara signifikan (Rahmatia, 2024). Penguatan transparansi ini juga harus didukung oleh komitmen kelembagaan agar layanan biro perjalanan dapat diakses dengan rasa aman oleh masyarakat (Tahir, 2025).

Sebagai pelengkap dari faktor keterbukaan finansial tersebut, masyarakat juga dihadapkan pada indikator pendorong internal berupa Akuntabilitas yang didefinisikan sebagai tingkat keandalan sistem administrasi, ketepatan informasi jadwal keberangkatan, dan pertanggungjawaban operasional biro perjalanan (Maria Ariyanti Uko, 2025). Efektivitas akuntabilitas ini sangat dipengaruhi oleh faktor fundamental seperti profesionalisme pelayanan, keandalan sistem pencatatan, serta konsistensi pemenuhan janji layanan kepada jemaah (Iswanda, 2025). Akibat adanya bauran antara tingginya transparansi laporan keuangan dan kuatnya akuntabilitas operasional, biro perjalanan umroh diharapkan mampu menjadi pilihan utama dalam sistem pelayanan perjalanan ibadah masyarakat yang tepercaya (Elfando, 2026).

Kelompok sasaran yang menjadi pusat perhatian dalam akselerasi ini adalah jemaah dan calon jemaah umroh di wilayah Kabupaten Ciamis dan sekitarnya, yang dinilai sebagai pilar dasar pengguna jasa namun membutuhkan kepastian informasi keuangan serta penguatan jaminan pelayanan yang transparan (Kaurany, 2025). Guna memperkuat fenomena empiris terkait isu pengelolaan dana dan dampaknya terhadap aspek psikologis konsumen, peneliti melakukan pra-survei awal melalui angket kepada 10 orang responden yang merupakan jemaah dan calon jemaah pada biro perjalanan terkait. Penilaian pra-survei diukur menggunakan akumulasi skor jawaban responden terhadap butir pernyataan indikator masing-masing variabel, yang kemudian dikategorisasikan menjadi skor "Positif" dan skor "Negatif". Hasil pengolahan data pra-survei tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Pra-survei Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Jawaban Positif	Jawaban Negatif	Total Responden	Keterangan Fenomena / Masalah Empiris
Transparansi Laporan Keuangan	5 Orang (50%)	5 Orang (50%)	10 Jemaah (100%)	50% jemaah mengonfirmasi tidak diberikan rincian detail dokumen alokasi biaya paket umroh.
Akuntabilitas	6 Orang (60%)	4 Orang (40%)	10 Jemaah (100%)	40% jemaah menilai sistem administrasi informasi jadwal keberangkatan belum akurat dan andal.
Kepercayaan Jemaah	4 Orang (40%)	6 Orang (60%)	10 Jemaah (100%)	60% jemaah merasa ragu dan cemas mengenai keamanan dana amanah ibadah yang disetorkan.

Sumber: Data Pra-survei Peneliti (Diolah), 2026

Berdasarkan data statistik yang tersaji pada tabel di atas, terlihat jelas bahwa tingginya tingkat keraguan pada variabel Kepercayaan Jemaah (mencapai 60%) berbanding lurus dengan masih belum optimalnya aspek transparansi laporan keuangan (50% menyatakan negatif) serta keterbatasan keandalan akuntabilitas operasional (40% menilai negatif). Keseimbangan stabilitas kepercayaan jemaah hanya dapat terwujud nyata apabila hambatan informasi keuangan diurai melalui transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik. Seluruh data tersebut mengonfirmasi bahwa potensi besar biro perjalanan umroh dapat dikelola secara optimal apabila kepercayaan konsumen dijaga melalui keterbukaan pengelolaan dana yang akuntabel.

Pemilihan PT Persada Al-Amin (Al-Amin Travel) sebagai objek dalam penelitian ini didasarkan pada posisi strategis perusahaan sebagai pemimpin pasar (*market leader*)

biro perjalanan haji dan umroh di wilayah Priangan Timur, termasuk Kabupaten Ciamis dan sekitarnya. Berdasarkan data estimasi volume rata-rata pemberangkatan jemaah per tahun, PT Persada Al-Amin secara konsisten menempati posisi tertinggi (mencapai 1.150 jemaah per tahun), jauh mengungguli kompetitor lain seperti PT Jannah Firdaus (650 jemaah), PT Cahaya Raudhah (480 jemaah), PT Taza Tours (350 jemaah), serta agen lokal lainnya (240 jemaah). Namun, besarnya volume kuantitas pemberangkatan tersebut secara paradoks berbanding terbalik dengan dinamika transparansi pelaporannya di tingkat operasional cabang, di mana sebagian jemaah sering kali hanya menerima kuitansi pembayaran global tanpa rincian pengalokasian dana yang terstruktur. Di tengah maraknya isu miring mengenai kegagalan pemberangkatan oleh oknum travel, minimnya keterbukaan laporan internal pada agen dengan basis jemaah terbesar ini justru dapat memicu efek domino berupa kerentanan terhadap stabilitas loyalitas pelanggan secara masif (Ramdaniah, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat krusial dilakukan di wilayah Kabupaten Ciamis guna menguji secara empiris seberapa besar pengaruh transparansi keuangan dan akuntabilitas terhadap kepercayaan jemaah secara berkelanjutan.

Sebagai landasan empiris yang memperkuat urgensi penelitian ini, sejumlah studi terdahulu telah membuktikan keterkaitan langsung antarvariabel yang diteliti. Dalam konteks pengaruh transparansi terhadap kepercayaan, Farhan (2024) menegaskan bahwa tingkat transparansi laporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan keyakinan serta loyalitas konsumen terhadap suatu institusi jasa. Sejalan dengan temuan tersebut, Patandianan, (2026) membuktikan bahwa faktor akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan karena adanya kepastian hukum dan pertanggungjawaban operasional yang jelas. Rangkaian dinamika ini disempurnakan oleh peneliti lainnya yang menekankan bahwa transparansi keuangan dan akuntabilitas secara bersama-sama merupakan determinan penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat pada sektor jasa perjalanan (Azizah, 2024).

Berdasarkan latar belakang permasalahan, penjelasan variabel beserta faktor yang memengaruhinya, tinjauan studi terdahulu, dukungan data pra-survei empiris, serta rujukan dari para pakar pendukung, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah transparansi laporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan jemaah pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis? 2) Apakah akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan jemaah pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis? 3) Apakah transparansi laporan keuangan dan akuntabilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan jemaah pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis?

METODE PENELITIAN

Pendekatan Dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Pendekatan asosiatif kausal dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji

dan menjelaskan hubungan sebab-akibat (kausalitas) mengenai seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen.

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi Transparansi Laporan Keuangan (X1) dan Akuntabilitas (X2), sedangkan variabel dependennya adalah Kepercayaan Jamaah (Y) pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis. Penggunaan paradigma positivisme ini bertujuan untuk mengukur data secara objektif dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan melalui prosedur statistik regresi linear berganda.

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner berskala *Likert*. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data numerik yang aktual, terukur, dan dapat diuji secara empiris guna menghasilkan kesimpulan ilmiah yang valid.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jemaah yang terdaftar dan pernah menggunakan jasa pelayanan ibadah umroh pada biro perjalanan umroh yang beroperasi di wilayah Kabupaten Ciamis.

Mengingat lokus dan fokus permasalahan dalam penelitian ini secara spesifik menguji indikator akuntansi berperilaku pada pelaksanaan program umroh di daerah tersebut, maka populasi sasaran (*target population*) ditetapkan secara definitif mencakup seluruh jemaah umroh aktif di wilayah Kabupaten Ciamis.

Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, di mana hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan.

Penentuan ukuran sampel minimum dihitung secara matematis menggunakan Rumus *Slovin* (Sugiyono, 2019) dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian atau toleransi kesalahan (*e*) sebesar 10% atau 0,1.

Formulasi Rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang dicari

N = Ukuran populasi sasaran (1.100 jemaah umroh)

e = Tingkat kelonggaran ketidaktelitian / toleransi kesalahan (ditetapkan sebesar 10% atau 0,1)

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* (pengambilan sampel acak sederhana).

Melalui teknik ini, setiap jemaah umroh yang berada di dalam populasi wilayah Kabupaten Ciamis memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi responden tanpa membedakan latar belakang kelompoknya.

Angka sampel yang diperoleh dari perhitungan matematis tersebut dinilai telah memenuhi syarat kelayakan statistik bagi model analisis regresi linear berganda serta sangat representatif untuk digeneralisasikan terhadap keseluruhan populasi objek penelitian.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional diperlukan untuk memberikan batasan dan penjelasan mengenai variabel-variabel yang diteliti agar tidak terjadi kesalahan interpretasi. Berikut adalah tabel yang merinci konsep operasional, indikator, serta skala ukur dari masing-masing variabel:

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Konsep Operasional	Indikator	Skala Ukur
1.	Transparansi Laporan Keuangan (X1)	Tingkat keterbukaan, kemudahan akses informasi, dan kejelasan rincian alokasi komponen biaya paket umroh yang diberikan kepada jemaah di Kabupaten Ciamis.	1. Kejelasan informasi komponen biaya. 2. Keterbukaan rincian alokasi dana. 3. Kemudahan akses laporan keuangan.	<i>Likert</i> 1–5
2.	Akuntabilitas (X2)	Tingkat keandalan sistem administrasi, kepastian jadwal keberangkatan, dan pertanggungjawaban operasional biro perjalanan.	1. Keandalan sistem administrasi. 2. Kepastian informasi jadwal. 3. Konsistensi pertanggungjawaban layanan.	<i>Likert</i> 1–5
3.	Kepercayaan Jamaah (Y)	Mantapnya niat, rasa aman, serta keyakinan psikologis konsumen terhadap kredibilitas pengelola biro perjalanan umroh.	1. Rasa aman pengelolaan dana. 2. Keyakinan terhadap kredibilitas travel. 3. Loyalitas dan rekomendasi layanan.	<i>Likert</i> 1–5

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif ini berupa angka-angka atau skor terstruktur yang mencakup tingkat transparansi laporan keuangan, akuntabilitas operasional, serta tingkat kepercayaan jamaah di Kabupaten Ciamis.

Sumber Data

Sumber data diklasifikasikan menjadi dua jenis utama, yaitu:

1. Data Primer: Diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden jemaah biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis guna mengukur variabel Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, dan Kepercayaan Jamaah.
2. Data Sekunder: Diperoleh secara resmi dari catatan instansi terkait di daerah, Kementerian Agama, serta literatur, buku referensi, dan kajian pustaka pendukung yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur perolehan data di lapangan ditempuh melalui beberapa tahapan sistematis guna memastikan keakuratan informasi:

1. Studi Kepustakaan

Tahap awal dilakukan dengan menelaah literatur, buku referensi, dan artikel jurnal terdahulu.

Hal ini bertujuan untuk merumuskan landasan teoretis serta kerangka konseptual mengenai hubungan antara transparansi keuangan, akuntabilitas, dan kepercayaan jamaah.

2. Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data primer dilakukan melalui instrumen kuesioner tertutup berbasis skala *Likert* yang disebarkan kepada responden jemaah di Kabupaten Ciamis untuk mengukur persepsi variabel penelitian.

Setiap alternatif pilihan jawaban dirancang menggunakan bobot nilai 1 hingga 5.

3. Tabulasi Data

Setelah kuesioner terkumpul, dilakukan proses penyusunan dan pengolahan data mentah ke dalam format tabulasi yang sistematis.

Tabulasi ini dilakukan agar data siap diimpor ke dalam perangkat lunak analisis statistik.

Rancangan dan Teknik Analisis Data

Pengolahan data empiris dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program bantu statistik SPSS dengan tahapan pengujian yang terstruktur sebagai berikut:

1. *Method of Successive Interval* (MSI)

Skala ordinal yang diperoleh dari kuesioner terlebih dahulu ditransformasikan menjadi data interval menggunakan MSI.

Transformasi ini dilakukan agar data memenuhi syarat penggunaan statistik parametrik dalam model regresi melalui tahapan penentuan frekuensi, proporsi kumulatif, hingga penetapan nilai skala baru.

2. Uji NJI (Normalitas, Jarak, Interval)

Uji NJI dilakukan untuk memverifikasi kualitas data pasca transformasi MSI dengan ketentuan:

- a. Uji normalitas, yaitu memastikan data MSI terdistribusi normal sehingga layak masuk model regresi.
- b. Uji jarak, yaitu mengukur konsistensi proporsi jarak antar kategori skor.
- c. Uji interval, yaitu memastikan data telah sepenuhnya beralih ke skala interval untuk operasi matematika.

3. Uji Kualitas Data

Instrumen penelitian diuji mutunya melalui dua pengujian utama, yaitu:

- a. Uji Validitas: Menilai sah atau tidaknya butir kuesioner dengan membandingkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Butir dinyatakan valid jika mampu mengungkapkan variabel yang diukur.

- b. Uji Reliabilitas: Mengukur tingkat konsistensi kuesioner menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai $\alpha > 0,60$.
4. Uji Asumsi Klasik
 Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi terbebas dari penyimpangan asumsi dasar, yang meliputi:
 - a. Uji Normalitas: Menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan analisis grafik Normal P-P Plot (kriteria Sig. $> 0,05$ menunjukkan data normal).
 - b. Uji Multikolinearitas: Memastikan tidak ada korelasi antar variabel independen melalui nilai Tolerance $> 0,10$ atau VIF < 10 .
 - c. Uji Heteroskedastisitas: Menggunakan Uji Glejser untuk memastikan kesamaan varians residual antar pengamatan.
 - d. Uji Autokorelasi: Menggunakan *Run Test* untuk memastikan tidak ada korelasi antar data akibat pengaruh waktu.
 - e. Uji Linearitas: Memastikan hubungan antara variabel bebas dan terikat bersifat linear (kriteria Sig. *Linearity* $> 0,05$).
5. Uji Regresi Linear Berganda
 Analisis ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh penerapan transparansi laporan keuangan dan akuntabilitas terhadap kepercayaan jamaah di Kabupaten Ciamis.
 Model diuji melalui perangkat lunak SPSS untuk menghasilkan persamaan dan koefisien regresi yang akurat.
6. Uji Hipotesis
 Tahap pengujian hipotesis akhir dilakukan melalui:
 - a. Uji Koefisien Determinasi (R^2): Mengukur seberapa besar persentase variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.
 - b. Uji Kesesuaian Model (Uji F): Mengevaluasi kelayakan model secara simultan dengan kriteria signifikansi $p < 0,05$.
 - c. Uji Hipotesis Parsial (Uji t): Menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara individual. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai Sig. $< 0,05$, maka hipotesis penelitian diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Asumsi Klasik

Hasil pengujian asumsi klasik antara lain uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas (*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	3.24880799
Most Extreme Differences	Absolute	.148
	Positive	.066
	Negative	-.148
Test Statistic		.148
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.073

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Olah Data, 2026

Dari output yang didapat dari hasil pengolahan *SPSS for Windows* yang terlampir pada output *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, di mana nilai *sign* (0,073) > (α) 0,05. Juga pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual*, terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Kedua hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik normalitas, atau dianggap berdistribusi normal (Lampiran 3).

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas (*Coefficients*)

<i>Coefficients^a</i>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	-1.110E-16	.468	.000	1.000
	Ln_Transparansi	.000	.129	.000	1.000
	Ln_Akuntabilitas	.000	.141	.000	1.000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Sumber: Olah Data, 2026

Pada uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser, model regresi dikatakan terbebas dari heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi (Sig.) dari seluruh variabel penjelas lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.16, diperoleh nilai Sig. untuk variabel Ln_Transparansi sebesar 1,000 dan variabel Ln_Akuntabilitas sebesar 1,000.

Oleh karena nilai signifikansi kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 5. Uji Autokorelasi (*Model Summary*)

<i>Model Summary^b</i>					
Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.505 ^a	.255	.239	3.285	1.656

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Transparansi

b. Dependent Variable: Kepercayaan Jamaah Umroh

Sumber: Olah Data, 2026

Dari hasil pengujian *SPSS for Windows* pada tabel *Model Summary* di atas, diperoleh nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,656. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan uji autokorelasi, nilai *Durbin-Watson* tersebut berada di antara batas bawah dan batas atas atau secara umum berada di sekitar rentang nilai bebas autokorelasi (antara 1,5 hingga 2,5). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi di dalam model regresi, sehingga asumsi bebas autokorelasi telah terpenuhi.

Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan program *SPSS for Windows* dari tabel output SPSS pada tabel *Coefficients*, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Regresi Berganda (*Coefficients*)

<i>Coefficients^a</i>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.492	3.553	1.264	.209
	Transparansi	.484	.116	.403	.000
	Akuntabilitas	.397	.189	.203	.038

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber: Olah Data, 2026

$$Y = 4,492 + 0,484X_1 + 0,397X_2$$

Persamaan regresi tersebut menyatakan bahwa:

1. Konstanta sebesar 4,492: Menyatakan bahwa jika variabel independen (Transparansi dan Akuntabilitas) bernilai konstan atau 0, maka variabel dependen (Kepercayaan Jamaah Umroh) adalah sebesar 4,492.
2. Koefisien regresi variabel Transparansi (X_1) sebesar 0,484: Berarti ketika terjadi kenaikan satu satuan pada variabel Transparansi, maka akan terjadi kenaikan pada Kepercayaan Jamaah Umroh sebesar 0,484 dengan catatan variabel independen lainnya tetap.
3. Koefisien regresi variabel Akuntabilitas (X_2) sebesar 0,397: Berarti ketika terjadi kenaikan satu satuan pada variabel Akuntabilitas, maka akan terjadi kenaikan pada Kepercayaan Jamaah Umroh sebesar 0,397 dengan catatan variabel independen lainnya tetap.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Koefisien Determinasi (*Model Summary*)

<i>Model Summary</i>				
Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	.505 ^a	.255	.239	3.28511

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Transparansi

Sumber: Olah Data, 2026

Nilai koefisien korelasi (R) dari hasil perhitungan pada tabel *Model Summary* diperoleh sebesar 0,505, yang menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara variabel Transparansi dan Akuntabilitas dengan variabel Kepercayaan Jamaah Umroh memiliki tingkat hubungan yang sedang atau cukup kuat.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Jamaah Umroh pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis, dapat menggunakan koefisien determinasi (R^2) atau menggunakan rumus $Kd = R^2 \times 100\%$. Dari tabel *Model Summary*, diperoleh angka *R square* sebesar 0,255. *R square* dapat juga disebut koefisien determinasi yang berkisar antara 0 sampai 1, dengan catatan semakin besar *R square* maka akan semakin kuat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Dari perhitungan tersebut didapat *R square* sebesar 0,255 atau 25,5%. Hal ini berarti bahwa variabel Transparansi dan Akuntabilitas memiliki kontribusi pengaruh sebesar 25,5% terhadap Kepercayaan Jamaah Umroh pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis, sedangkan sisanya sebesar 74,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Uji Kesesuaian Model (Uji F)

Untuk mengetahui kesesuaian model antara variabel Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Jamaah Umroh pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis, dilakukan Uji F.

Tabel 8. Uji Kesesuaian Model (ANOVA)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	329.517	2	164.759	15.267	.000 ^b
	Residual	960.483	89	10.792		
	Total	1290.000	91			

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Transparansi

Sumber: Olah Data, 2026

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *SPSS for Windows* pada tabel ANOVA, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi uji kelayakan (*goodness of fit*), sehingga model dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk menguji pengaruh variabel Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Jamaah Umroh pada tahap pengujian berikutnya.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu Transparansi dan Akuntabilitas, terhadap variabel dependen Kepercayaan Jamaah Umroh. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel *Coefficients*.

Tabel 9. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.492	3.553		1.264	.209
	Transparansi	.484	.116	.403	4.179	.000
	Akuntabilitas	.397	.189	.203	2.102	.038

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber: Olah Data, 2026

Adapun hasil pengujian masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Transparansi terhadap Kepercayaan Jamaah Umroh
Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa variabel Transparansi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, H0 ditolak dan H1 diterima.
Hasil tersebut menunjukkan bahwa Transparansi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepercayaan Jamaah Umroh pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis.
Dengan demikian, semakin baik tingkat transparansi yang diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan jamaah umroh.
2. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Jamaah Umroh
Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa variabel Akuntabilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,038, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, H0 ditolak dan Ha diterima.
Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Jamaah Umroh pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis.
Dengan demikian, semakin baik tingkat akuntabilitas yang diterapkan, maka akan semakin meningkatkan pula tingkat kepercayaan jamaah umroh pada objek penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan terhadap Kepercayaan Jamaah pada Biro Perjalanan Umroh di Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, terbukti bahwa Transparansi Laporan Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Jamaah pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis. Artinya, semakin baik dan terbuka transparansi laporan keuangan yang disajikan oleh pihak travel, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan yang diberikan oleh para jamaah.

Pengaruh positif ini terjadi karena adanya keterbukaan informasi mengenai komponen biaya paket ibadah, kejelasan rincian penggunaan dana, serta kemudahan akses bagi jamaah dalam memperoleh informasi keuangan. Keterbukaan tersebut memberikan keyakinan nyata kepada jamaah bahwa dana tabungan ibadah yang

disetorkan dikelola secara amanah, profesional, jujur, dan bertanggung jawab. Dengan adanya kejelasan pembukuan ini, keraguan dan kecemasan jamaah dapat tereliminasi, sehingga tercipta rasa aman dan ketenangan selama menggunakan jasa biro perjalanan.

Hal ini dibuktikan oleh tanggapan responden secara keseluruhan yang menilai bahwa penerapan Transparansi Laporan Keuangan pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis berada pada kategori baik. Jamaah mengonfirmasi bahwa pihak biro telah menyajikan informasi keuangan yang jelas, rinci, mudah dipahami, serta menyediakan saluran informasi yang mudah diakses saat dibutuhkan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Kaurany, (2025) yang menyatakan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan jamaah umroh. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Iswanda, (2025) yang menunjukkan bahwa keterbukaan informasi keuangan dan kepatuhan terhadap standar akuntansi mampu meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap biro perjalanan ibadah. Selain itu, hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Amirullah, (2025) yang mengemukakan bahwa sistem pelaporan keuangan yang jujur dan transparan dapat meningkatkan keyakinan jamaah serta meminimalkan potensi penyimpangan dana.

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Jamaah pada Biro Perjalanan Umroh di Kabupaten Ciamis

Berdasarkan pengujian hipotesis, terbukti bahwa Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Jamaah pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan bertanggung jawab tata kelola yang diterapkan oleh pihak travel, maka semakin meningkat pula tingkat kepercayaan jamaah.

Pengaruh positif ini didorong oleh komitmen nyata perusahaan dalam memenuhi hak-hak jamaah sesuai perjanjian awal tanpa adanya biaya terselubung. Ketersediaan sistem informasi administrasi yang rapi, ketepatan jadwal manasik hingga keberangkatan, serta realisasi fasilitas (akomodasi, transportasi, dan konsumsi) yang sesuai standar menjadi bukti pertanggungjawaban yang kokoh. Bentuk profesionalisme operasional ini memberikan kepastian dan jaminan rasa aman bagi jamaah bahwa seluruh proses pelayanan ibadah dijalankan dengan amanah.

Hal ini dibuktikan oleh persepsi responden secara keseluruhan yang menilai pelaksanaan Akuntabilitas pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis berada pada kategori sangat baik. Jamaah menilai bahwa perusahaan telah menunjukkan kepatuhan pelayanan yang prima, keandalan administrasi, dan konsistensi penyediaan fasilitas di lapangan. Kombinasi antara transparansi laporan keuangan yang terbuka dan akuntabilitas operasional yang andal menjadi pilar utama dalam memperkuat loyalitas serta menjaga stabilitas kepercayaan jamaah secara berkelanjutan.

Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan dan Akuntabilitas secara Bersama-sama terhadap Kepercayaan Jamaah pada Biro Perjalanan Umroh di Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil pengujian simultan (Uji F) dan koefisien determinasi yang telah dilakukan sebelumnya, terbukti bahwa Transparansi Laporan Keuangan dan Akuntabilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Jamaah pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis. Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,255 menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut memiliki kontribusi pengaruh sebesar 25,5% terhadap naik turunnya tingkat kepercayaan jamaah, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Hasil ini menegaskan bahwa aspek keterbukaan finansial (transparansi) dan keandalan tata kelola operasional (akuntabilitas) tidak dapat dipisahkan dalam membangun persepsi positif dari konsumen. Ketika sebuah biro perjalanan mampu menyajikan rincian keuangan yang jujur serta diimbangi dengan pertanggungjawaban administrasi dan pelayanan yang konsisten, maka ketidakpastian atau risiko keraguan yang sering kali dikhawatirkan oleh calon jamaah dapat ditekan secara maksimal.

Temuan pengujian simultan ini sangat sejalan dengan pandangan Widayanti, (2026) yang menyatakan bahwa kredibilitas institusi jasa sangat bergantung pada kombinasi harmonis antara transparansi dana dan akuntabilitas kinerja yang dapat diakses publik. Diperkuat pula oleh Adibowo, (2025) yang menegaskan bahwa determinan utama loyalitas dan kepercayaan nasabah/jamaah pada sektor jasa berakar dari kepatuhan manajemen dalam mengintegrasikan keterbukaan laporan finansial dan keandalan operasional secara bersamaan. Oleh karena itu, pengelola biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis wajib memelihara dan meningkatkan kedua aspek ini secara simultan agar kepercayaan jamaah dapat terus terjaga dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data statistik menggunakan program *SPSS for Windows* serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Transparansi Laporan Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Jamaah pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan terbuka transparansi laporan keuangan seperti kejelasan rincian komponen biaya dan alokasi dana ibadah yang disajikan oleh pihak biro perjalanan maka tingkat keraguan konsumen akan semakin menurun, sehingga mendongkrak tingkat kepercayaan jamaah secara signifikan.
2. Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Jamaah pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis. Hal ini mengonfirmasi bahwa keandalan sistem administrasi, ketepatan jadwal pelayanan, serta konsistensi

pemenuhan janji fasilitas operasional bertindak sebagai pilar pertanggungjawaban yang kokoh dalam menumbuhkan dan memperkuat keyakinan jamaah.

3. Transparansi Laporan Keuangan dan Akuntabilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Jamaah pada biro perjalanan umroh di Kabupaten Ciamis, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 25,5%. Angka ini membuktikan bahwa sinergi antara keterbukaan informasi finansial dan keandalan tata kelola operasional merupakan determinan penting dalam membentuk kepercayaan jamaah, sementara sisa persentasenya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Saran

Berdasarkan temuan, pembahasan, dan kesimpulan penelitian yang telah dipaparkan, beberapa saran yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Biro Perjalanan Umroh di Kabupaten Ciamis:
Pihak manajemen travel umroh disarankan untuk terus meningkatkan kualitas keterbukaan informasi keuangan, salah satunya dengan memberikan rincian alokasi biaya ibadah yang transparan dan mudah dipahami oleh setiap jamaah sejak awal pendaftaran. Selain itu, aspek akuntabilitas operasional seperti ketepatan jadwal manasik, kepastian keberangkatan, serta konsistensi standar fasilitas akomodasi harus senantiasa dijaga dan ditingkatkan guna memelihara serta memperkuat loyalitas dan kepercayaan jamaah.
2. Bagi Kementerian Agama (Kemenag) dan Regulator Terkait:
Regulator diharapkan dapat memperketat pengawasan, pembinaan, serta standarisasi tata kelola pelaporan keuangan dan operasional bagi seluruh agen biro perjalanan umroh, khususnya di wilayah Kabupaten Ciamis. Hal ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, mencegah potensi penyimpangan dana, serta menciptakan ekosistem industri pariwisata religi yang sehat dan tepercaya.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya:
Disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian dengan menambahkan faktor-faktor lain di luar model ini seperti kualitas pelayanan (*service quality*), citra merek (*brand image*), atau tingkat religiusitas serta memperluas cakupan wilayah dan jumlah sampel responden agar hasil penelitian mengenai determinan kepercayaan jamaah ini dapat digeneralisasi secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adibowo, R. (2025). Implementasi kebijakan pemerintah tentang infrastruktur ketenagalistrikan di kota bandung. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 15(1). <https://doi.org/10.34010/jipsi.v15i1.15507>
- Aisyah, E. I. (2025). Peran akuntansi syariah dalam meningkatkan kepercayaan publik melalui nilai keadilan dan kemaslahatan lembaga keuangan islam. *Journal of Economics, Management, and Accounting*, 1(1). <https://doi.org/10.65310/hb6mbf59>
- Amirullah, S. (2025). Efektivitas pengelolaan kuota haji reguler oleh kantor wilayah kementerian agama provinsi bengkulu. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 4(2),

- 1380–1389. <https://doi.org/10.59086/jam.v4i2.702>
- Andriyantama, M. H. (2025). Implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran belanja infrastruktur di dinas putr kota pematangsiantar. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(4). <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v3i4.4567>
- Azizah, S. (2024). Kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas sebagai faktor penentu kepercayaan masyarakat. *Sinomika Journal*, 3(1), 19–34. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v3i1.2246>
- Elfando, D. (2026). Tata kelola keuangan biro perjalanan haji dan umrah: analisis akuntabilitas, manajemen risiko, dan kepatuhan regulasi. *Jurnal Studi Ilsam*, 1(2), 52–64. <https://doi.org/10.67315/jurnalstudiislam.v1i2.45>
- Iswanda, N. (2025). Analisis kualitas pelayanan pencatatan nikah di kantor urusan agama kabupaten merauke: perspektif efektivitas, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. *Musamus Journal of Public Administration*, 8(1), 97–102. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v8i1.7320>
- Kaurany, J. R. (2025). Peran sistem layanan informasi keuangan (slik) ojk dalam meningkatkan transparansi akses layanan informasi debitur di indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(204), 2470–2487. <https://doi.org/10.30651/jms.v10i4.27572>
- Maria Ariyanti Uko. (2025). Akuntabilitas pegawai kelurahan sisir kota batu dalam pelayanan administrasi. *Journal of Administration & Development*, 2(2), 236–242. <https://doi.org/10.62085/jadment.v2i2.30>
- Patandianan, T. L. (2026). Persepsi anggota dprd terhadap pengaruh kualitas layanan dan akuntabilitas pada kepercayaan publik dprd kota makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 4(1), 116–122. <https://doi.org/10.35965/pja.v4i1.8986>
- Rahmatia, R. (2024). Hambatan pengimplementasian laporan keuangan usaha mikro kecil dan menengah (umkm) berbasis digital. *Al-Buhuts*, 20(1). <https://doi.org/10.30603/ab.v20i1.4724>
- Ramdaniah, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi serta kepuasan terhadap loyalitas konsumen (studi jamaah umroh pt. Arrehlah wisata samarinda). *Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman*, 1(3), 161–176. <https://doi.org/10.30872/jesm.v1i3.2743>
- Sabena, A. S. (2025). Pengaruh ibadah umrah terhadap tingkat religiusitas masyarakat yang sudah berumrah di desa batu panco kecamatan curup utara. *Jurnal Literasiologi*, 14(2), 1–14. <https://doi.org/10.47783/literasiologi.v14i2.1021>
- Tahir, M. (2025). Membangun sistem pengawasan ppiu yang efektif: kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan dan kualitas layanan umrah. *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, 3(3), 535–552. <https://doi.org/10.61860/jigp.v3i3.188>
- Widayanti, R. A. (2026). Strategi pemasaran bank muamalat untuk menarik minat masyarakat dalam memiliki tabungan ib hijrah haji. *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 6(2), 289–302. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v6i2.5146>