

# Strategi perlindungan jemaah haji dan umrah

*by* Strategi Perlindungan Jemaah Haji Dan Umrah Plagiasi

---

**Submission date:** 04-May-2023 11:19AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2083748974

**File name:** u\_Referensi\_Strategi\_Perlindungan\_Jemaah\_Haji\_dan\_Umrah\_Full.pdf (2.37M)

**Word count:** 19531

**Character count:** 129367



# STRATEGI PERLINDUNGAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH



**Khairuddin Wahid  
Miti Yarmunida**

**STRATEGI  
PERLINDUNGAN JEMAAH  
HAJI DAN UMRAH**

**SAMUDRA BIRU**

**Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang  
Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta**

1. Hak Cipta adalah hak eksklusif pencipta yang timbul secara otomatis berdasarkan prinsip deklaratif setelah suatu ciptaan diwujudkan dalam bentuk nyata tanpa mengurangi pembatasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Pasal 1 ayat [1]).
2. Pencipta atau Pemegang Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 memiliki hak ekonomi untuk melakukan: a. Penerbitan ciptaan; b. Penggandaan ciptaan dalam segala bentuknya; c. Penerjemahan ciptaan; d. Pengadaptasian, pengaransemenan, atau pentransformasian ciptaan; e. pendistribusian ciptaan atau salinannya; f. Pertunjukan Ciptaan; g. Pengumuman ciptaan; h. Komunikasi ciptaan; dan i. Penyewaan ciptaan. (Pasal 9 ayat [1]).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). (Pasal 113 ayat [3]).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah). (Pasal 113 ayat [4]).

# STRATEGI PERLINDUNGAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH

Khairuddin Wahid  
Miti Yarmunida



**SAMUDRA BIRU**

**Strategi Perlindungan Jemaah Haji dan Umrah**

© Khairuddin Wahid & Miti Yarmunida.

viii + 94 halaman; 15,5 x 23 cm.

ISBN: 978-623-261-467-3

Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang.

Dilarang me-ngutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun juga tanpa izin tertulis dari penerbit.

**Cetakan I, Mei 2022**

Penulis : Khairuddin Wahid  
Miti Yarmunida

Editor : Japarudin

Sampul : Fendi

Layout : Bagus Satrio

Diterbitkan oleh:

**Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI)**

Jln. Jomblangan Gg. Ontoseno B.22 RT 12/RW30

Banguntapan Bantul DI Yogyakarta

Email: [admin@samudrabiru.co.id](mailto:admin@samudrabiru.co.id)

Website: [www.samudrabiru.co.id](http://www.samudrabiru.co.id)

WA/Call: 0812-2607-5872

**SAMUDRA BIRU**

## PRAKATA

Ungkapan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. yang senantiasa memberikan kemudahan sehingga buku *Strategi Perlindungan Jemaah Haji dan Umrah* ini bisa selesai tepat waktu. Selawat dan salam selalu tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad Saw, sahabat, keluarga, dan umatnya. Buku yang kini Anda baca merupakan karya sederhana yang penulis persembahkan untuk calon jemaah haji dan/atau umrah yang ingin mengupayakan kenyamanan dan keamanan dalam perjalanan ke Baitullah.

Buku ini dimulai dengan pembahasan mengenai panjangnya *waiting list* haji di Indonesia, munculnya biro perjalanan haji dan umrah yang merugikan jemaah, serta pembahasan mendalam mengenai agen perjalanan haji, khususnya di Provinsi Bengkulu. Dengan menulis buku ini penulis berharap agar calon jemaah yang hendak memenuhi panggilan-Nya dapat waspada dan hati-hati dalam memilih biro perjalanan dan mengetahui jaminan perlindungan keamanan ketika umrah dan haji sehingga memiliki bekal informasi yang cukup. Dengan adanya informasi dan pengetahuan yang cukup tentang perlindungan haji dan umrah, harapannya jemaah yang hendak berangkat menjadi semakin siap.

Besar harapan penulis bahwa buku ini dapat memunculkan motivasi untuk berusaha memenuhi panggilan sebagai tamu Allah Swt. Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Penerbit Samudra Biru yang telah bersedia menerbitkan buku ini. Penulis mengakui bahwa buku ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran dari pembaca sangat kami harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Selamat membaca.

Mei 2022

Khairuddin Wahid  
Miti Yarmunida

**SAMUDRA BIRU**



# DAFTAR ISI

<b>PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Fenomena <i>Waiting List</i> Haji Indonesia.....	2
B. Penipuan dan Penelantaran Jemaah Haji dan Umrah .....	3
C. Urgensi Perlindungan Haji dan Umrah.....	6
D. Metode Penulisan Buku.....	8
<b>BAB II LITERASI IBADAH HAJI DAN UMRAH.....</b>	<b>15</b>
A. Ibadah Haji.....	15
B. Ibadah Umrah .....	17
C. Hukum Ibadah Haji dan Umrah.....	17
D. Jaminan Keamanan Jemaah Haji dan Umrah.....	22
<b>BAB III KONSEP PENGELOLAAN TRAVEL PERJALANAN HAJI DAN UMRAH .....</b>	<b>43</b>
A. <i>Welfare State</i> dan Perlindungan Hukum .....	43
B. Manajemen Perencanaan Pengelolaan Travel Haji dan Umrah.....	48
C. Model Manajemen Operasional Haji dan Umrah .....	58
D. Manajemen Pengawasan Haji dan Umrah.....	72
<b>BAB IV PERLINDUNGAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH DI BENGKULU.....</b>	<b>75</b>
A. Profil AQM <i>Tour and Travel</i> .....	75
B. Profil Patuna Mekar Jaya <i>Tour and Travel</i> .....	77

C. Model Jaminan Keamanan Haji dan Umrah di Bengkulu ...	78
D. Model Jaminan Keamanan bagi Jemaah Umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah di Provinsi Bengkulu .....	86
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
Strategi Optimalisasi Perlindungan Haji dan Umrah .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>

**SAMUDRA BIRU**

# BAB I

## PENDAHULUAN

8

Haji adalah rukun Islam yang kelima. Allah SWT mewajibkan ibadah haji bagi orang yang mampu secara lahir, batin dan ekonomi. Menurut mazhab Syafi'iyah dan Hanafiyah, ibadah haji dan umrah wajib dikerjakan oleh umat Islam yang mempunyai kemampuan. Hal ini berdasarkan firman Allah SWT, "*Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya.*" (QS Al Baqarah [2]: 196).

Sedangkan, kalangan Malikiyyah dan Hanafiyyah berpendapat bahwa umrah dihukumi sunah. Hal ini berdasarkan hadis Rasulullah SAW yang menerangkan bahwa beliau melaksanakan umrah sebanyak 4 kali di bulan Zulqaidah. Lazimnya, ibadah umrah selalu dilaksanakan ketika seseorang melaksanakan haji. Adapun, pelaksanaan umrah di luar bulan-bulan haji adalah sunah.

Selain mengemukakan prolog singkat mengenai ibadah haji dan umrah, bab ini mendiskripsikan dinamika *waiting list* haji di Indonesia. Selain itu, dibahas pula penipuan dan penelantaran jemaah haji dan umrah serta urgensi perlindungan terhadap jemaah. Bab ini juga menguraikan tentang metode penulisan buku.

### A. Fenomena *Waiting List* Haji Indonesia

Dewasa ini, minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji terus meningkat. Di sisi lain, pemerintah Arab Saudi membatasi kuota jemaah haji di setiap negara dengan alasan terbatasnya kapasitas Masjidil Haram, akomodasi, transportasi, dan lain sebagainya. Akibatnya, daftar *waiting list* keberangkatan calon jemaah haji di Indonesia semakin panjang. Data dari Kementerian Agama Republik Indonesia mengemukakan bahwa daftar tunggu calon jemaah haji bahkan sudah terisi untuk estimasi keberangkatan lima belas sampai dua puluh tahun ke depan<sup>1</sup>.

Alternatif yang bisa untuk mempercepat keberangkatan menunaikan ibadah haji adalah dengan mengambil paket haji khusus (plus). Meski demikian, paket haji khusus juga berdasarkan *waiting list* selama lima tahun dan dengan biaya yang berlipat dibanding haji regular. Konsekuensinya, panjangnya *waiting list* keberangkatan haji memotivasi umat Islam terutama di Indonesia untuk mencari alternatif lain. Mereka pun berbondong-bondong pergi ke tanah suci tanpa atau sambil menunggu *waiting list* keberangkatan haji dengan menunaikan ibadah umrah. Alternatif ini dipilih karena selain tidak memerlukan waktu lama untuk menunggu, biaya umrah relatif lebih murah dibanding dengan biaya pergi haji.

Pada gilirannya, tingginya minat masyarakat Indonesia pergi ke tanah suci untuk menunaikan ibadah umrah menjadi peluang bisnis yang menjanjikan. Dalam waktu singkat, jumlah perusahaan agen perjalanan haji dan umrah meningkat drastis. Lama-kelamaan, persaingan bisnis agen perjalanan haji dan umrah ini semakin ketat dan cenderung tidak sehat. Masing-masing perusahaan berlomba menawarkan produk perjalanan haji dan umrah dengan biaya murah dan fasilitas yang memadai.

---

<sup>1</sup> <http://hajikemenag.go.id/v3/basisdata/waiting-list>, diakses hari Sabtu, tanggal 30 September 2017.

## B. Penipuan dan Penelantaran Jemaah Haji dan Umrah

Belakangan ini, tidak sedikit perusahaan agen perjalanan haji dan umrah yang melakukan praktik bisnis yang tidak terpuji demi meraih untung besar. Konsumen ditipu dengan dengan iming-iming biaya murah, tetapi jemaah tidak kunjung diberangkatkan. Ada pula, perusahaan agen yang menelantarkan jemaah di perjalanan tanpa rasa tanggung jawab. Kisah penelantaran terhadap jemaah haji bukanlah isapan jempol semata. Kisah ini pernah dialami jemaah umrah dari travel PT. Amina Madinah Sejahtera yang terlantar di Kuala Lumpur Malaysia pada hari Jumat (5/5/2017). Jemaah umrah yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia yang terlantar di negeri Jiran.<sup>2</sup>

Kasus penipuan yang fenomenal juga pernah dilakukan oleh PT. *First Travel*. Kasus ini terungkap berkat adanya kejadian penelantaran ratusan jemaah umrah di sejumlah hotel sekitar Bandara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten.<sup>3</sup> Tidak kurang dari tiga ratus orang jemaah yang terlantar tersebut di antaranya berasal dari Provinsi Bengkulu.<sup>4</sup> Ketua Asosiasi Umrah dan Haji Pratama Raditya Perwira mendapatkan informasi bahwa sebanyak 1500 jemaah umrah terlantar di Masjid Baitul Faidzin, Cibinong, Bogor sejak Selasa (18/4/2017). Seyogyanya, jemaah akan berangkat menggunakan jasa biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah PT. *Utsmaniyah Hannien Tour*.<sup>5</sup>

Dewasa ini, banyak biro perjalanan haji dan umrah yang dilaporkan telah melakukan penipuan kepada sejumlah calon jemaah. Misalnya saja, PT Solusi Balad Lumampah (SBL) di

<sup>2</sup> [http://wartakotatribunnews.com/2017/05/05/jemaah umrah Indonesia nasibnya makan terlantar di Malaysia](http://wartakotatribunnews.com/2017/05/05/jemaah%20umrah%20Indonesia%20nasibnya%20makan%20terlantar%20di%20Malaysia), diakses Jumat 22 September 2017

<sup>3</sup> <http://www.an.tv/berita/lagi-ratusan-jemaah-umroh-terlantar-di-bandara/> diakses jumat 22 september 2017

<sup>4</sup> <http://harian.rakyatbengkulu.com/ver3/2017/08/23/di-bengkulu-korban-first-travel-300-orang>, diakses Rabu 4 Oktober 2017

<sup>5</sup> <http://mrepublika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/17/4/21/oor-7s96-wow-1500-jemaah-umrah-terlantar-di-Bogor> diakses Jumat 22 september 2017

Bandung, Jawa Barat. Sebanyak 12.845 orang diduga menjadi korban penipuan dan penggelapan perusahaan penyelenggara perjalanan haji plus dan umrah. Hal ini terjadi karena PT Solusi Balad Lumampah (SBL) hanya mengantongi izin umrah saja. PT Solusi Balad Lumampah (SBL) menawarkan paket umrah dan haji plus menggunakan sistem *money game* atau *ponzi* dengan harga murah, yaitu Rp 18 juta.<sup>6</sup>

Promo tersebut menjaring puluhan ribu pendaftar yang membayarkan untuk paket umrah dan haji sebanyak 30.237 orang. Total dana yang terhimpun senilai Rp900 miliar. Realisasinya, sebanyak 17.383 orang yang sudah diberangkatkan dan sisanya 12.845 pendaftar calon jemaah umrah yang belum diberangkatkan.<sup>7</sup>

Untuk mengurangi kejadian yang serupa pada calon jemaah haji dan umrah, ada cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui bahwa travel perjalanan haji dan umrah tersebut memiliki izin resmi dari Kementerian Agama sebagai PPIU, yaitu:

1. Bertanya langsung Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
2. Membuka website: haji.kemenag.go.id kemudian memilih menu “Penyelenggara Umrah Berizin Resmi”.
3. Mengunduh dan membuka aplikasi umrah cerdas pada play store.<sup>8</sup>

Selain, itu terdapat beberapa cara praktis menghindari penipuan berkedok umrah, di antaranya tidak mudah percaya dengan paket yang terlalu murah, menghindari pola *multy level marketing* (MLM), dan berpedoman pada 5 Pasti (Pastikan travelnya berizin sebagai PPIU, Pastikan harga paketnya, Pastikan

<sup>6</sup> Kasus Umrah, Kemenag Jangan Cuci Tongan (Media Indonesia Maret 31, 2018)

<sup>7</sup> Liputan 6 Januari 2018, 12 Ribu Calon Jemaah Jadi Korban Penipuan Travel Umrah di Bandung.

<sup>8</sup> Kemenag. Kamus Informasi Haji dan Umrah (Jakarta: Subbagian informasi haji 2017), hlm. 10

tiket/jadwal keberangkatannya, Pastikan hotelnya, dan Pastikan visanya).<sup>9</sup>

Masyarakat harus pandai menemukan travel umrah yang resmi. Jemaah umrah yang melakukan ibadah umrah lewat travel resmi akan mendapat jaminan keamanan dari negara. Meski demikian, tidak menutup kemungkinan bahwa Kemenag RI juga mengupayakan perlindungan bagi jemaah yang berangkat menggunakan travel yang tidak terdaftar.<sup>10</sup>

Pada kenyataannya, penipuan yang dilakukan oleh berbagai perusahaan agen perjalanan haji dan umrah mengundang banyak perhatian dan spekulasi dari berbagai kalangan. Achmad Mutaqiem, anggota komisi VIII DPR-RI mengatakan bahwa banyaknya kasus penipuan yang terjadi pada calon jemaah umrah merupakan akibat dari permintaan dan penawaran yang tidak seimbang, serta tidak jelasnya sistem pengelolaan dana umrah oleh agen travel. Ketua umum Komnas Haji dan Umrah, Mustolih Siradj mengatakan bahwa hak-hak jemaah umrah sangat jelas diatur dalam UU No. 34/2014 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 79 Tahun 2012.

Karena jemaah umrah adalah konsumen jasa wisata, Mustolih berpendapat bahwa mereka juga dilindungi oleh UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>11</sup> Meski demikian, kita bisa menilai bahwa pemerintah tidak memberi perhatian terhadap berbagai kasus penelantaran jemaah oleh perusahaan agen perjalanan haji dan umrah. Perhatian pemerintah masih sebatas pada memfasilitasi penyelesaian masalah antara jemaah umrah yang terlantar dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang mereka gunakan. Sesuai dengan regulasi yang ada,

<sup>9</sup> Ibid,.. hlm. 13.

<sup>10</sup> Kemenag Sebut Banyak Travel Umrah Legal (Jawa Pos, 25 Juni 2018).

<sup>11</sup> <http://mrepublika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/17/04/21/oorl7s396-wow-1500-jemaah-umrah-terlantar-di-bogor-diakses> Jumat 22 September 2017

penanganan kasus penelantaran jemaah haji belum menyentuh akar persoalan yang sebenarnya. Sehingga, tindakan preventif harus dilakukan agar hak-hak jemaah umrah tidak diabaikan oleh pihak manapun. Sebab apabila sudah terjadi penipuan, maka sangat sulit bagi jemaah tersebut untuk mendapatkan haknya kembali. Kondisi ini tentu harus direspons dengan perubahan ke arah yang lebih baik. Harapannya, jemaah haji dan umrah Indonesia akan mendapatkan jaminan rasa aman dan nyaman dalam menunaikan ibadah umrah mulai dari proses, pelaksanaan, sampai kembali ke tanah air.

### **C. Urgensi Perlindungan Haji dan Umrah**

Permasalahan penelantaran dan penipuan terhadap jemaah haji dan umrah tidak bisa dibiarkan begitu saja. Kasus ini perlu dikawal dengan fokus utama mengenai masalah jaminan keamanan bagi jemaah umrah Indonesia. Selanjutnya, buku ini menawarkan sumbangsih pemikiran bagi pemerintah dalam menjamin hak-hak jemaah haji dan umrah. Aplikasi praktisnya, buku ini diharapkan dapat menumbuhkan wawasan dan kesadaran dalam mengantisipasi tindakan-tindakan perusahaan agen perjalanan haji umrah yang merugikan jemaah haji dan umrah.

Perlindungan haji dan umrah sangat urgen karena kasus penipuan semakin merajalela. Banyak penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang menelantarkan jemaah, padahal mereka sudah mendapatkan izin dari pemerintah. Hal ini diperparah dengan nihilnya solusi nyata dan berpihak kepada jemaah umrah ketika mereka tidak diberikan hak oleh penyelenggara perjalanan. Ketika permasalahan muncul di antara penyelenggara perjalanan ibadah umrah dengan jemaah, jemaah haji dan umrah sebagai konsumen penyelenggara perjalanan selalu berada di posisi lemah. Sistem pengawasan oleh pemerintah kepada penyelenggara perjalanan ibadah umrah pun lebih bersifat administratif. Perlindungan haji dan umrah menjadi semakin urgen ketika masyarakat belum



selektif dalam memilih penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah.

Berdasarkan studi pustaka dari berbagai literatur, dapat ditarik beberapa benang merah penting sebagai berikut. Pertama, implementasi UU perlindungan konsumen belum terlaksana dengan baik oleh produsen, baik dari aspek produk yang tidak terqualifikasi, informasi yang tidak transparan, dan hal-hal lain yang dapat merugikan konsumen. Kedua, diperlukan analisis dari perspektif yuridis.<sup>12</sup> Sangat diperlukan penelitian dan penulisan yang kritis terhadap lemahnya peran dan fungsi pengawasan pemerintah dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen produk atau jasa yang beredar di masyarakat.<sup>13</sup>

Kecenderungan penelitian pada kritisi terhadap regulasi tentang perlindungan konsumen yang masih lemah, sesuai dengan amanat undang-undang dasar tahun 1945.<sup>14</sup> Penulis menganalisa bahwa sejauh ini kritisi implementasi regulasi sudah ada, namun pengawasan terhadap pelaksanaan regulasi tersebut masih rendah. Ditambah lagi, belum ada kajian tentang tanggung jawab pemerintah untuk memberikan jaminan keamanan sosial (*jaminan keamanan*) kepada jemaah umrah.

Berdasarkan teori *welfare state*, negara wajib menjamin kesejahteraan sosial masyarakat. Kepastian jaminan keamanan oleh pemerintah ini sangat penting bagi jemaah umrah Indonesia. Data penelitian, data media cetak serta elektronik, yang menggambarkan bahwa posisi konsumen produk atau jasa sangat lemah dan sering kali dirugikan oleh pihak produsen. Sementara, pemerintah hanya berperan sebagai fasilitator yang tidak bisa menjamin hak konsumen dipenuhi oleh produsen.

<sup>12</sup> Ida Nurhayati & Elisabeth Y.M. Perlindungan Konsumen Melalui Kontrol Sosial, Formal, dan Informal. (2015). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10 (1).

<sup>13</sup> Bambang Eko Turisno. (2011). Perlindungan Konsumen dalam Iklan Obat, *Harlev*, 1 (8).

<sup>14</sup> Prabowo. (2016). Perlindungan Hukum Jemaah Haji Indonesia dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Litigasi*, 15 ( 1).

#### **D. Metode Penulisan Buku**

Pembahasan dalam buku ini berfokus pada sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu terhadap operasional penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu dan sistem pengawasan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang ada di Provinsi Bengkulu. Buku ini berupaya menguraikan faktor yang mengakibatkan jemaah umrah Indonesia masih banyak yang terlantar dalam perjalanan menunaikan ibadah.

Secara lebih fokus, buku ini menguraikan tentang jaminan keamanan jemaah umrah oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu, faktor terselenggaranya jaminan keamanan bagi jemaah umrah oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu, dan model jaminan keamanan bagi jemaah umrah oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu.

Penulis berusaha menguraikan jaminan keamanan jemaah umrah oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu. Selanjutnya, penulis juga mengungkap dan menganalisa faktor-faktor yang menghambat terlaksananya jaminan keamanan jemaah umrah oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu. Pada bagian penutup, penulis merumuskan model jaminan keamanan bagi jemaah umrah oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu.

Secara teoritis, buku berbasis riset ini akan memperkaya konsep dan teori tentang kewajiban pemerintah memberikan jaminan hak-hak konsumen produk maupun jasa yang dikembangkan dari teori *welfare*. Buku ini juga memberikan *role model* kepada instansi terkait tentang jaminan keamanan bagi jemaah umrah Indonesia. Secara praktis, buku ini dapat dijadikan acuan pemerintah dalam pembuatan naskah akademik regulasi dalam upaya melindungi hak-hak jemaah umrah di

Indonesia. Sedangkan bagi penyelenggara perjalanan umrah, tulisan ini dapat dijadikan bahan rujukan dalam menetapkan dan menerapkan standar prosedur operasional perusahaan.

Buku ini terdiri dari lima bab. Masing-masing bab terdiri dari subbab yang saling berkelindan. Buku ini diawali dengan uraian tentang urgensi penulisan buku dengan tema perlindungan keamanan terhadap jemaah haji dan umrah. Penulis sengaja melakukan identifikasi masalah dengan membatasi permasalahan. Buku ini memiliki fokus perhatian dalam hal sistem pengawasan yang dilakukan oleh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Buku ini juga menggali informasi tentang manajemen pengelolaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu.

Selanjutnya, buku ini juga mempertanyakan bentuk jaminan keamanan oleh pemerintah dan penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu. Buku ini juga memaparkan faktor yang bisa mendukung jaminan keamanan terhadap jemaah haji dan umrah. Poin pentingnya, buku ini mengemukakan model jaminan keamanan jemaah umrah mewujudkan perlindungan keamanan bagi jemaah haji dan umrah.

Uraian teori *welfare state*, jaminan keamanan, manajemen perencanaan penyelenggara perjalanan umrah, manajemen operasional PPIU, manajemen pengawasan oleh pemerintah yang berwenang, dan manajemen perlindungan jemaah umrah oleh PPIU diuraikan dalam bab kedua. Pemahaman mengenai teori ini penting sebagai pengantar untuk memahami idealitas, realitas, dan upaya penanganan mewujudkan jaminan keamanan bagi konsumen (baca: jemaah haji dan umrah).

Pada bab ketiga, diuraikan metode penelitian yang digunakan peneliti dalam proses perumusan model jaminan keamanan jemaah umrah untuk mewujudkan perlindungan keamanan bagi jemaah haji dan umrah. Sebagai peneliti, penulis melakukan

penelitian lapangan untuk mengumpulkan informasi dari pihak-pihak yang signifikan. Peneliti menggunakan pendekatan yuridis untuk menggali perspektif regulasi yang ada terkait dengan jaminan keamanan jemaah umrah oleh negara. Selain itu, digunakan pula pendekatan sosiologi.

Pendekatan sosiologi dipakai untuk memecahkan masalah dengan melihat aspek sosial yang berkembang lengkap dengan struktur, lapisan, serta berbagai gejala sosial lainnya. Pendekatan ini dapat menganalisis secara kritis tentang penyelenggaraan perjalanan umrah bodong dan dan minimnya kemampuan masyarakat dalam menerima informasi (baca: terlalu mudah percaya dengan iming-iming perjalanan ibadah umrah dengan biaya murah).

Dalam hal teknik penetapan responden, jenis data pada penelitian ini terdiri dari dua data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan yang ditentukan berdasarkan *purposif sampling*, yaitu pemilihan beberapa pengelola penyelenggara perjalanan ibadah umrah dipilih yang ada di Kota Bengkulu, Kabupaten Bengkulu Selatan, Kabupaten Rejang Lebong, Kabupaten Lebong. Di samping, data primer dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah, buku-buku referensi, dokumen, koran cetak maupun *online*, brosur, peraturan pemerintah, dan hal lain-lain yang relevan.

Buku ini menyajikan uraian hasil riset yang dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang menghasilkan data deskriptif analitik. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata lisan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk memahami peristiwa tersembunyi di balik fenomena. Penelitian kualitatif diharapkan memberikan penjelasan secara rinci tentang fenomena yang sulit disampaikan oleh penelitian kuantitatif. Pada buku ini, dideskripsikan jaminan

keamanan jemaah umrah di Provinsi Bengkulu sehingga peneliti dapat menjelaskan model jaminan keamanan bagi jemaah umrah oleh *travel agent* di Provinsi Bengkulu.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis untuk menggali perspektif regulasi yang ada terkait dengan jaminan keamanan jemaah umrah oleh negara. Pendekatan sosiologi juga dipakai untuk melihat aspek sosial yang berkembang di masyarakat lengkap dengan struktur, lapisan, serta berbagai gejala sosial lain yang saling berhubungan. Dalam hal ini, gejala yang muncul di antaranya ialah banyaknya agen perjalanan haji dan umrah yang menawarkan penyelenggaraan perjalanan umrah bodong. Keadaan ini diperparah dengan banyaknya jemaah umrah dan masyarakat yang tidak selektif dalam menerima informasi (terlalu mudah percaya dengan iming-iming perjalanan ibadah umrah dengan biaya murah).

Buku ini diilhami oleh riset yang dilakukan penulis pada Januari 2018 hingga September 2018. Penelitian dilakukan di Travel Umrah (PPIU) dan Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu karena travel umrah di Provinsi Bengkulu merupakan mayoritas cabang dari travel umrah yang ada di Jakarta. Jemaah umrah di Provinsi Bengkulu banyak yang tidak mendapat hak sebagai konsumen jasa travel umrah.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer didapatkan dengan menggunakan teknik wawancara terstruktur dengan instrumen pedoman wawancara yang berisi garis besar pertanyaan kepada informan. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah para pengelola travel umrah yang ada di Provinsi Bengkulu berdasarkan *purposive sampling* dengan kriteria subjek pengelola travel umrah di Provinsi Bengkulu dan mau memberikan informasi tentang perlindungan jemaah haji dan umrah.

Beberapa Kabupaten yang dijadikan fokus uraian pembahasan dalam buku ini, yaitu Kota Bengkulu Kabupaten Bengkulu Selatan, Kabupaten Rejang Lebong, dan Kabupaten Lebong. Sebagaimana diketahui bersama, Kota Bengkulu sebagai ibu kota Provinsi Bengkulu merupakan pusat aktivitas tinggi. Provinsi Bengkulu memiliki banya travel umrah baik pusat, maupun cabang. Selanjutnya, Kabupaten Rejang Lebong Bengkulu Selatan, dan Lebong dianggap mewakili kondisi kabupaten-kabupaten lain di Provinsi Bengkulu. Di samping itu, 3 kabupaten ini merupakan 3 kabupaten yang paling tua dan besar sehingga banyak travel umrah membuka cabang di tiga kabupaten tersebut.

Selain data primer, data sekunder juga dihimpun untuk menemukan masalah penelitian. Awalnya, dilakukan studi pendahuluan tentang perlindungan konsumen. Sumber data sekunder berasal dari berbagai literatur dan dokumentasi yang diperoleh melalui teknik studi kepustakaan.

Dalam hal informan penelitian, dipilih bagian pengurusan perjalanan ibadah haji dan umrah pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, dan Kemenag yang ada di Kabupaten Rejang Lebong, Kabupaten Bengkulu Selatan, Kabupaten Muko-Muko, serta pengelola PPIU yang ada di Kota Bengkulu, Kabupaten Rejang Lebong, Kabupaten Bengkulu Selatan, dan Kabupaten Muko-Muko yang ditentukan berdasarkan *purposive sampling*.

Setelah fokus penelitian menjadi jelas, digunakan beberapa instrumen penelitian yang dapat melengkapi data hasil wawancara baik terstruktur maupun tidak terstruktur, data hasil observasi, dan data hasil studi kepustakaan. Uraianya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Dokumentasi digunakan untuk teknik studi kepustakaan.
2. Pedoman wawancara berisi garis besar permasalahan digunakan untuk teknik wawancara tidak terstruktur.

3. Pedoman wawancara berisi detail permasalahan digunakan untuk teknik wawancara terstruktur.
4. Alat perekam digunakan untuk teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.
5. Kamera digunakan untuk teknik wawancara baik terstruktur maupun tidak terstruktur, serta untuk teknik observasi.

Setelah data terkumpul, data dianalisis dengan teknik analisis data yang mengikuti konsep model Miles dan Humberman. Konsep Miles dan Humberman menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga data jenuh. Aktivitas analisis data model Miles dan Humberman terdiri atas data *reduction*, *data display*, dan *conclusion verification*.

Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai lemahnya perlindungan terhadap jemaah haji dan umrah adalah analisis data kualitatif dengan mengikuti konsep model Miles dan Humberman.. Konsep Miles dan Humberman menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas dan datanya menemukan titik jenuh. Aktivitas analisis data model Miles & Humberman terdiri atas data *reduction*, *data display*, dan *conclusion verification*.

Kabar bahagiannya, buku ini dapat menjadi rujukan penting mengenai pelaksanaan tanggung jawab pemerintah untuk menjaga hak jemaah umrah dengan perspektif teori *welfare state*. Pembahasan mengenai hal ini penting dilakukan untuk mengkaji akar permasalahan penyebab terjadinya penelantaran jemaah umrah oleh oknum pengelola travel agen dan mengkaji tanggung jawab pemerintah dalam melindungi hak-hak jemaah

umrah. Uraian dalam buku ini akan menawarkan model jaminan keamanan bagi jemaah umrah di Indonesia.

**SAMUDRA BIRU**



## BAB II

### LITERASI IBADAH HAJI DAN UMRAH

Literasi ibadah haji merupakan hal yang urgen untuk didalami. Secara khusus, bab ini akan menjelaskan mengenai ibadah haji, umrah, hukum ibadah haji dan umrah, tata cara, dan hak perlindungan konsumen bagi jemaah. Literasi ibadah haji harus digiatkan dalam upaya membangun peta konsep tentang haji dan umrah. Dengan memahami literasi ibadah haji dan umrah, maka diharapkan masyarakat tidak hanya memiliki semangat dalam menggenapi rukun Islam, namun juga memiliki literasi yang handal.

#### A. Ibadah Haji

Menurut bahasa, haji berasal dari bahasa Arab *al-hajj* berarti ziarah berkunjung. Sedangkan menurut istilah syara', haji adalah berziarah atau berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) Makkah al-Mukaramah untuk beribadah kepada Allah Subhanallahu wa ta'ala dengan melakukan hal-hal sebagai berikut: 1) ihram, 2) thawaf, 3) sai, 4) wukuf di Arafah, 5) wukuf atau mabit di Muzdalifah dan Mina, dan 6) tahalul.<sup>1</sup>

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima dan merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya. Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian

---

<sup>1</sup> Yanis, M., & Rokhmad, A., *Pengenalan Program Sertifikasi dan Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2016), hlm. 139.

1 kegiatan pengelolaan dan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Sedangkan, jemaah haji adalah Warga Negara Indonesia (WNI) yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan<sup>2</sup>

Dasar hukum penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:

1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.<sup>3</sup>

Di Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji dapat dilakukan oleh pemerintah atau pun swasta. Penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan langsung oleh Pemerintah dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang standar disebut haji reguler. Sedangkan, penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh swasta (PIHK) dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus disebut haji khusus. Penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus atau PIHK, yaitu biro perjalanan yang telah mendapat izin Menteri Agama untuk menyelenggarakan Ibadah Haji Khusus.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> Kemenag. *Fikih Haji* (Jakarta: Kemenag, 2011), hlm. 73.

<sup>3</sup> Kemenag. *Kamus informasi haji* (Jakarta: Kemenag, ), hlm. 2

<sup>4</sup> Ibid,... hlm. 3.

## B. Ibadah Umrah

Umrah menurut bahasa berarti ziarah atau berkunjung.<sup>3</sup> Sedangkan menurut istilah syara', umrah berarti berziarah atau berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) Makkah al-Mukaramah untuk beribadah kepada Allah Subhanallahu wa ta'ala dengan melakukan hal-hal sebagai berikut: (1) ihram, (2) thawaf, (3) sai, dan (4) tahalul.<sup>5</sup> Dasar hukum penyelenggaraan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012
3. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.<sup>6</sup>

Penyelenggaraan ibadah umrah dilaksanakan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau PPIU, yaitu biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri Agama untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah.<sup>7</sup>

## C. Hukum Ibadah Haji dan Umrah

Para ulama mazhab fikih membedakan<sup>3</sup> antara hukum haji dan umrah. Semua ulama sepakat bahwa hukum haji wajib bagi setiap umat Islam, baik laki-laki maupun perempuan, hanya sekali seumur hidup bagi orang-orang yang mampu (*isthitho 'ah*) sebagaimana firman Allah SWT. dalam QS. Ali Imran: ayat 97:

*"Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu)*

<sup>5</sup> Ibid,... hlm. 4.

<sup>6</sup> Ibid,... hlm. 5.

<sup>7</sup> Ibid,... hlm. 6.

<sup>3</sup> menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (QS Ali Imran [3]: 97).

Mengenai hukum umrah, terdapat beberapa perbedaan pendapat. Menurut Imam Syafi'i dan Ahmad bin Hambal hukumnya wajib. Hal ini berdasarkan firman Allah SWT:

<sup>3</sup> “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah” (QS. Al-Baqarah [2]: 196).

Selanjutnya, Rasulullah SAW memerintahkan untuk melaksanakan umrah. Hal ini sebagaimana terdapat dalam sebuah hadis:

“Dari Abu Razin, bahwasanya ia datang kepada Nabi SAW dan berkata: “Ya Rasulullah sesungguhnya ayahku sudah tua sekali, tidak mampu berhaji dan tidak mampu berumrah dan tidak mampu berpergian.” Rasulullah kemudian bersabda, “Hajikan untuk ayahmu dan umrahkan ‘. (HR. Abu Daud, Nasa'i dan Tirmidzi).

Baik dalam ayat maupun hadis, ditegaskan bahwa haji dan umrah harus dilaksanakan tanpa dibedakan. Sedangkan menurut Imam Abu Hanifah dan Imam Malik, umrah hukumnya sunnah muakad. Hal ini berdasarkan hadis Nabi SAW:

“Dari Jabir RA sesungguhnya Nabi SAW ditanya tentang umrah apakah wajib? Rasulullah menjawab,” Tidak. Akan tetapi bila engkau berumrah, maka lebih baik.” (HR. Ahmad dan Tirmidzi).<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Ibid,... hlm. 16.

Dalam pelaksanaannya, ibadah haji harus dilakukan berdasarkan rukun haji, wajib haji, syarat haji, dan sunnah Haji. Rukun haji adalah amalan-amalan yang wajib dikerjakan selama melaksanakan ibadah haji. Bila salah satu amalan tersebut tertinggal atau sengaja ditinggalkan, ibadah haji menjadi batal dan wajib mengulang pada kesempatan lain. Rukun-rukun haji ada enam macam, yaitu:

1. Ihram, yaitu niat yang diiringi dengan ucapan atau perbuatan yang berkaitan dengan ibadah haji, seperti membaca talbiyah.
2. Wukuf di Arafah, yaitu berdiam diri sejenak di padang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, mulai dari menjelang Zuhur hingga terbenam matahari. Wukuf di Arafah merupakan inti prosesi ibadah haji.
3. Tawaf Ifadhah, yaitu mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali putaran dalam arah berlawanan jarum jam, dimulai dari rukun Hajar Aswad dan berakhir di tempat yang sama.
4. Sa'i antara Shafa dan Marwah, yaitu berlari-lari kecil dari Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali putaran.
5. Tahallul (memotong rambut minimal tiga helai) yaitu memotong atau menggunting beberapa helai rambut setelah melakukan sa' i.
6. Tertib, yaitu mendahulukan ihram dari keseluruhan rukun lainnya, mendahulukan wukuf dari tawaf ifadah dan potong rambut, dan mendahulukan tawaf atas sa'i bila sa'i itu tidak dilaksanakan setelah tawaf qudum.<sup>9</sup>

Ibadah haji memiliki ketentuan wajib haji. Wajib haji adalah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji di samping rukun haji. Apabila ditinggalkan, maka akan dikenakan dam atau denda.<sup>10</sup> Rangkaian tersebut adalah:

<sup>9</sup> Hatta, A. F., *Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam Merekrut Jemaah (Studi Kasus di PT Aliyah Perdana Wisata)*. (Skripsi, 2015), hlm. 16

<sup>10</sup> Ibid, ... hlm. 17.

- 4
1. Berihram pada miqat zamani dan makani yang telah ditentukan.<sup>4</sup>
2. Mabit di Muzdhalifah setelah wukuf di Arafah.
3. Melontar Jumrah.
4. Mabit di Mina pada malam hari-hari Tasyriq (11, 12, 13 DzulHijjah).
5. Menjauhi segala hal yang diharamkan bagi orang yang sedang berihram.
6. Tawaf wada'.<sup>11</sup>

Selanjutnya, syarat sah haji. Syarat sah haji adalah segala ketentuan yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan ibadah haji. Jika terpenuhi, maka ibadah haji yang dilaksanakannya dipandang sah (diterima). Namun, jika ketentuan<sup>2</sup> itu tidak terpenuhi maka ibadah haji yang dilaksanakan tidak sah. Adapun, syarat sah haji adalah sebagai berikut:

1. Beragama Islam
2. Berakal
3. Baligh (Tamyiz)
4. Ihram dari miqat makani

Selain syarat sah haji, terdapat sunah haji. Dalam kajian Fikih, sunah adalah melaksanakan suatu pekerjaan yang<sup>4</sup> mendatangkan pahala dan jika ditinggalkan tidak berdosa. Jadi, pengertian sunah haji adalah sesuatu yang jika dilakukan akan mendatangkan pahala dari Allah, dan jika ditinggalkan maka haji tidak batal. Adapun sunah<sup>4</sup> haji adalah sebagai berikut:

1. Mandi sunnah menjelang ihram.
2. Shalat sunnah ihram sebanyak dua rakaat.
3. Membaca talbiyah, shalawat Nabi, dan doa.
4. Mencium Hajar Aswad.

---

<sup>11</sup> Ibid,... hlm. 17.

- 4
5. Shalat sunnah di Hijir Ismail
6. Shalat sunnah di Maqam Ibrahim. g. Berdoa di Multazam.
7. Minum air Zamum.<sup>12</sup>

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hambali, umrah mempunyai tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, dan sa'i antara bukit Shafa dan Marwah. Sementara, ulama mazhab Syafi'i menambahkan dua rukun umrah lagi<sup>2</sup> sehingga keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah ihram, tawaf, sa'i, mencukur atau memotong rambut dan tertib.<sup>13</sup>

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, ulama mazhab Hanafi menetapkan bahwa rukun umrah hanya satu, yaitu melakukan tawaf mengelilingi Ka'bah sebanyak empat kali putaran. Sedangkan, tiga putaran lagi dikelompokkan pada wajib<sup>2</sup> umrah. Adapun, ihram merupakan syarat bagi umrah sementara sa'i dan mencukur atau memotong rambut termasuk wajib umrah.<sup>14</sup>

Semua yang wajib dalam haji adalah wajib pula dalam umrah. Demikian juga yang sunat dalam umrah. Merupakan sunah dalam haji. Demikian juga dalam masalah ihram, rukun-rukun, wajib-wajib, sunat-sunat, hal-hal yang haram dan makruh dilakukan dan yang<sup>2</sup> membatalkan kecuali menurut pendapat Malikiyah. Menurut pendapat Malikiyah, wajib umrah ada dua, yaitu:

1. Berihram dari Miqat
2. Menghindari dan menjauhi hal-hal yang diharamkan selama berihram.<sup>15</sup>

Sedangkan sunnah umrah menurut Malikiyah adalah sebagai berikut:

1. Mandi sunnah sebelum berihram
2. Shalat sunnah ihram sebanyak dua rakaat

<sup>12</sup> Ibid,... hlm. 17-18.

<sup>13</sup> Ibid,... hlm. 18.

<sup>14</sup> Ibid,... hlm. 25.

<sup>15</sup> Ibid,... hlm. 26.

- 2
3. Membaca Talbiyah, shalawat Nabi, dan doa
4. Mencium Hajar Aswad
5. Shalat sunnah di Maqam Ibrahim
6. Shalat sunnah di Hajar Ismail.
7. Berdoa di Multazam
8. Minum air Zamzam.<sup>16</sup>

Haji dan umrah memiliki sejumlah perbedaan. Perbedaan haji dan umrah antara lain:

- 2
1. Umrah tidak mempunyai waktu tertentu dan tidak bisa ketinggalan waktu.
2. Dalam umrah tidak ada wukuf di Arafah dan tidak ada pula mabit di Muzdalifah.
3. Dalam umrah tidak ada kegiatan melempar jumrah.
4. Pada umrah tidak ada menjamak dua shalat. Menurut tiga imam mazhab, menjamak dua shalat itu hanya karena ibadah haji.
- 2
5. Dalam umrah tidak ada tawaf qudum dan tidak ada pula khutbah.
6. Miqat umrah adalah di tanah haram bagi semua orang, tanpa terkecuali. Berbeda dengan haji, miqat haji bagi orang Mekah adalah di tanah Haram, sementara bagi orang selain Mekah miqat pada tempat-tempat yang telah ditentukan Nabi SAW.
- 2
7. Umrah berbeda dengan haji dari segi hukum. Bila umrah itu hukumnya sunnah muakkad, sedangkan haji adalah fardhu.<sup>17</sup>

#### D. Jaminan Keamanan Jemaah Haji dan Umrah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), jaminan dapat diartikan sebagai tanggungan. Sedangkan, keamanan diartikan sebagai keadaan yang aman, tentram, dan bebas dari bahaya.

<sup>16</sup> Ibid,.... hlm. 26.

<sup>17</sup> Ibid, ... hlm. 27.



Pemerintah sebagai regulator dan operator penyelenggara ibadah haji bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pembinaan dan pelayanan. Hak yang seharusnya diterima oleh jemaah, antara lain pembimbingan manasik haji dan materi lainnya, pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan maupun di Arab Saudi. Perlindungan sebagai warga negara Indonesia, penggunaan paspor dan dokumen lainnya, pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di Tanah Air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke Tanah Air juga merupakan hak jemaah haji.<sup>18</sup>

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, diterangkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan dengan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan ibadah haji untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaikbaiknya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Secara garis besar, pengelolaan penyelenggaraan haji dihadapkan pada enam tugas utama yaitu:

1. Melakukan hubungan kenegaraan dalam tataran diplomatik dengan negara tujuan, yaitu Kerajaan Arab Saudi. Maka, setiap tahun dalam mengawali penyelenggaraan haji dilakukan penandatanganan MoU dengan Kementerian Haji Arab Saudi. Di dalam MoU tersebut, ada kesepakatan tentang kuota jemaah haji Indonesia.
2. Menyusun rencana dan program agar tercapai penyelenggaraan ibadah haji dengan tertib, aman, dan lancar. Setiap tahun, rencana akan dibahas bersama DPR RI terutama terkait dengan besaran biaya penyelenggaraan ibadah haji. Biaya penyelenggaraan ibadah haji harus

<sup>18</sup> Rokhmad, A., & Choliq A. *Haji Transformatif Profetik Menuju Revolusi Mental*. (Jakarta: Media Dakwah, 2015), hlm. 88.

memperoleh persetujuan DPR RI. Pembahasan dilakukan komponen per komponen hingga memperoleh persetujuan untuk diterbitkan Peraturan Presiden RI.

3. Bertanggung jawab atas keseluruhan aspek penyelenggaraan ibadah haji meliputi pelayanan bidang umum, bimbingan ibadah, dan kesehatan jemaah haji.<sup>20</sup>
4. Menyelenggarakan operasional haji baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi dengan aman, nyaman, tertib, adil, transparan, dan akuntabel.
5. Mengakomodir perbedaan aliran keagamaan (mazhab) yang dianut masyarakat Indonesia, karena besarnya jumlah jemaah haji menganut berbagai aliran dan kelompok dengan perbedaan pendapat dan sudut pandang,
6. Melakukan upaya pelestarian nilai-nilai kemabruran haji dalam kaitannya dengan aktivitas pasca haji, terkait dengan kegiatan sosial keagamaan dan kemasyarakatan.<sup>19</sup>

Jenis pelaksanaan tugas di atas dilakukan secara simultan dalam perspektif manajemen modern. Penyelenggaraan haji yang melibatkan banyak instansi dan lembaga sudah saatnya dikelola secara profesional.. Pemerintah harus terus melakukan usaha perbaikan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan jemaah. Setidaknya, ada tiga kunci utama untuk mencapai kepuasan jemaah, yaitu: perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*), keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan usaha memenuhi bahkan melebihi ekspektasi dari pengguna jasa (*stakeholders*).<sup>20</sup>

Kementerian Agama Republik Indonesia telah membahas tiga persoalan mengenai jaminan keamanan jemaah. Persoalan darurat tersebut ialah:

<sup>19</sup> Ibid,.... hlm. 88-89.

<sup>20</sup> Ibid,....hlm. 89.

1. Terbatasnya fasilitas layanan vaksin meningitis yang hanya dilakukan di Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP).
2. Tata kelola penyelenggaraan ibadah umrah plus wisata di luar negara Arab Saudi.
3. Persoalan yang terkait dengan layanan dan jaminan kesehatan jiwa bagi jemaah umrah.

Peraturan pelayanan kesehatan Indonesia untuk jemaah umrah diatur khusus dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 Pasal 14, 15, dan terkait pelayanan kesehatan, penyediaan vaksin dan perlindungan untuk jemaah umrah. Adapun, pelayanan kesehatan yang dimaksud pada Pasal 14 yaitu: (1) penyediaan petugas kesehatan, (2) penyediaan obat-obatan, (3) pengurusan bagi jemaah umrah yang sakit selama di perjalanan, kemudian disambung dengan Pasal 15 yang menjelaskan tentang kewajiban vaksin meningitis. Kewajiban vaksin meningitis bagi jemaah di antaranya:

- a. Setiap jemaah wajib melakukan vaksinasi meningitis.
- b. Vaksinasi meningitis menjadi tanggung jawab jemaah secara individu.
- c. PPIU dapat memfasilitasi vaksinasi meningitis jemaah.
- d. PPIU memfasilitasi pemberian vaksinasi meningitis pada jemaah, wajib mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>21</sup>

Jemaah haji dan umrah merupakan konsumen dari biro perjalanan haji dan umrah yang dilekati jaminan perlindungan. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing *consumer* (Inggris), dan *consumenten* (Belanda). Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan

---

<sup>21</sup> Ulfa, A.S., *Gambaran Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah pada Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Wilayah Jakarta* (Skripsi, 2017), hlm. 11.

tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Menurut pasal 1 butir 2 UU PK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Azwir Nasution mengklasifikasikan konsumen menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Konsumen dalam arti umum yaitu pemakai pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara yaitu pemakai pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk diproduksi menjadi barang atau jasa lain atau untuk diperdagangkan dengan tujuan komersial.
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>22</sup>

Berdasarkan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan atau jasa untuk mempertahankan hidup dan untuk memelihara serta merawat harta bendanya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan adalah tempat perlindungan atau perbuatan melindungi.<sup>23</sup> Perlindungan mengandung makna suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum

<sup>22</sup> Janus Sidabolok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti), hlm. 17.

<sup>23</sup> Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka), hlm. 674.

sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Disamping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.

Perlindungan hukum berbeda dengan perlindungan melalui institusi lainnya seperti perlindungan melalui institusi ekonomi atau politik misalnya yang bersifat temporer atau sementara. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Perlindungan hukum dapat dilakuakn dengan cara:

1. Membuat peraturan *by giving regulation* untuk menjamin hak dan kewajiban para subjek hukum.
2. Menegakkan peraturan *by law enforcement* melalui hukum administrasi negara untuk mencegah terjadinya pelanggaran hakhak konsumen dengan perizinan dan pengawasan.
3. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi *represif* pelanggaran UU PK dengan mengenakan sanksi pidana dan hukum.
4. Hukum perdata yang berfungsi memulihkan hak *kuratif recovery remedy* dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

Pengertian perlindungan konsumen menurut pasal 1 butir 1 UU Perlindungan Konsumen (PK) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Terdapat lima asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. **Asas manfaat.** Asas ini mengamanatkan bahwa segala **15**aya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan

dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya. Akan tetapi, perlindungan ini adalah untuk pihak produsen dan konsumen.

15

2. **Asas keadilan.** Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal sehingga memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan produsen mendapatkan keadilan baik dalam pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban.
3. **Asas Keseimbangan.** Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.
4. **Asas keamanan dan keselamatan konsumen.** Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan pada konsumen dalam menggunakan pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. **Asas kepastian hukum.** Asas ini dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan sekaligus usaha yang akan dicapai. Tujuan perlindungan konsumen meliputi aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem Perlindungan

Konsumen (PK). Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Urgensi Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan respons atas lemahnya posisi konsumen dibandingkan dengan posisi produsen. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran bagi produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Secara teori, jemaah haji dan umrah yang merupakan konsumen biro perjalanan haji dan umrah memiliki hak dalam hal perlindungan konsumen. Sayangnya, minimnya literasi perlindungan konsumen menjadikan konsumen belum memahami hak yang ada dalam dirinya.

Perlindungan hukum dimaknai sebagai daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, dan swasta yang bertujuan mengusahakan pe-

ngamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada. Makna tersebut tidak terlepas dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu untuk melindungi kepentingan manusia. Dengan kata lain, hukum memberikan perlindungan kepada manusia dalam memenuhi berbagai macam kepentingan dengan syarat manusia juga harus melindungi kepentingan orang lain.<sup>24</sup>

Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganya agar hak-haknya sebagai warga negara tidak dilanggar. Bagi yang melanggar, akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Dengan demikian, suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perlindungan dari pemerintah kepada warganya.
2. Jaminan kepastian hukum berkaitan dengan hak-hak warganegara
3. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggar.<sup>25</sup>

Kepentingan setiap orang akan terlindungi apabila hukum yang mengaturnya dilaksanakan baik oleh masyarakat ataupun aparat penegak hukum. Kehidupan keluarga, dan masyarakat akan tertib, aman dan tentram apabila norma-norma berlaku di lingkungan tersebut dilaksanakan.<sup>26</sup>

Selain itu, terkait dengan perlindungan hukum jemaah haji dan umrah, Peraturan Pemerintah No. 79 Tahun 2012 Pasal 29 ayat (1) menyatakan bahwa, perlindungan kepada jemaah haji dan petugas dalam bentuk asuransi dan perlindungan lain yang diperlukan.<sup>27</sup>

<sup>24</sup> Ibid,.... hlm 20.

<sup>25</sup> Kemendikbud. *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2014), hlm. 122.

<sup>26</sup> Ibid, .... hlm. 122.

<sup>27</sup> Ibid,.... hlm. 122.



Berikut bentuk perlindungan kepada jemaah haji baik di dalam negeri dan di luar negeri:

**1. Pengamanan di Asrama Haji (Dalam Negeri)**

- a. Sejak masuk di asrama haji embarkasi jemaah haji dilindungi keamanan diri dan barang bawaannya. Lingkup pengamanan di asrama haji terdiri atas pengamanan dalam dan luar asrama, pengamanan selama dalam perjalanan dari atau ke asrama embarkasi, di bandara embarkasi, hingga kembali ke daerah asal masing-masing. Kegiatan pengamanan dikoordinasikan dengan unsur TNI/ POLRI dan Satpam Kanwil Kemenag provinsi/asrama haji.
- b. Dalam melaksanakan tugas perlindungan, diterapkan pendekatan-pendekatan persuasif, berperilaku ramah, toleransi, dan antisipasi supaya dapat menghadirkan perasaan aman dan terlindungi. Perlindungan juga diberikan kepada keluarga jemaah haji yang sedang mengantar atau menjemput di asrama haji.
- c. Bila terjadi gangguan terhadap pihak-pihak yang mengambil kesempatan atau keuntungan pribadi ketika jemaah sudah berada di asrama haji, petugas tidak segan mengambil tindakan. Pengamanan juga diberikan kepada pengantar jemaah yang kehilangan barang berharga lantaran banyaknya pengunjung yang berdesakan terlebih saat penjemputan kedatangan jemaah haji.
- d. Pengamanan juga dilakukan saat prosesi perjalanan jemaah haji menuju bandara atau sebaliknya. Lebih-lebih apabila jarak asrama haji dan bandara yang agak jauh, tentu diperlukan koordinasi dengan jajaran POLRI untuk memberikan layanan mobil Patwal dan petugas di berbagai lokasi macet. Adapun pengamanan ketika di bandara lebih pada pengawasan terhadap prosedur

pelaksanaan *loading/unloading* bagasi jemaah dan kelancaran *boarding* penumpang.<sup>28</sup>

## 2. Pengamanan di Arab Saudi

- a. Pada dasarnya, perlindungan jemaah haji di Arab Saudi menjadi tanggung jawab pemerintah Arab Saudi selaku *khatimul kharamain* (pelayanan dua kota suci). Karena jemaah yang datang dari berbagai negara jumlahnya cukup banyak, maka tidak mungkin tugas itu hanya dilakukan oleh pemerintah Arab Saudi. Negara pengirim jemaah haji, seperti Indonesia perlu ikut serta dalam memberikan perlindungan kepada rakyatnya selama berada di luar negeri. Melalui Kementerian Agama, pemerintah menunjuk pihak terkait untuk melakukan tugas perlindungan dan pengamanan jemaah selama di Arab Saudi.
- b. Setibanya di Bandara Arab Saudi (Madinah-Jeddah) pengamanan kepada jemaah dipusatkan di tempat-tempat yang diketahui rawan dan mengganggu kegiatan jemaah haji. Pengamanan berkaitan dengan proses keimigrasian, kesehatan, barang bawaan, dan perjalanan jemaah menuju pemondokan. Di samping itu, petugas keamanan selalu berkoordinasi dengan pihak penerbangan apabila terjadi jemaah yang kehilangan barang bawaan/dokumen tertinggal ketika jemaah berada di dalam bus dari bandara menuju di pemondokan Madinah atau Makkah. Dalam hal ini, petugas perlindungan berkoordinasi dengan ketua rombongan apabila terjadi permasalahan dalam perjalanan. Proses *monitoring* dilakukan dengan menggunakan *radio bravo*.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Yanis, M., & Rokhmad, A., *Pengenalan Program Sertifikasi dan Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2016), h. 130

<sup>29</sup> Ibid, ..... hlm. 131.

- c. Perlindungan di wilayah Daker dilakukan dengan pengecekan dan analisis keamanan lokasi yang akan digunakan sebagai kantor Daker dan pemondokan jemaah. Hasil analisis keamanan disampaikan kepada pimpinan Daker sebagai bahan masukan dan langkah antisipatif atas kemungkinan terjadi kerawanan. Petugas berkoordinasi dengan pihak kesehatan, catering, dan transportasi dalam melayani jemaah bermasalah. Hal penting yang mendapatkan perhatian petugas perlindungan adalah mengantisipasi terjadinya protes/ demo pelayanan. Langkah ini menjadi penting agar dapat dijaga keamanan dan ketertiban para tamu atau orang yang keluar dan masuk di kantor Daker sekaligus dapat menginformasikan atau melaporkan setiap kejadian yang segera memerlukan penyelesaian kepada unsur pimpinan secara hierarki.<sup>30</sup>
- d. Pengamanan di masing-masing sektor dilakukan dengan memantau dan mengarahkan kegiatan yang dilaksanakan jemaah. Selanjutnya, setiap kejadian keamanan dievaluasi dan dilaporkan kepada pimpinan secara hierarkis setiap kejadian seperti kebakaran, kecurian, dan kehilangan barang di pemondokan.<sup>31</sup>
- e. Pengamanan di sekitar Masjid Haram atau Masjid Nabawi dilakukan di sekitarnya, di dalam, maupun di luar masjid. Dalam hal ini, petugas keamanan mengawasi dan memonitor kegiatan yang dilaksanakan jemaah haji Indonesia selama di masjid. Untuk menghindari kekosongan setiap waktu, maka petugas mengatur *rolling system* sehingga dapat diciptakan rasa aman bagi jemaah haji. Petugas perlindungan jemaah melakukan tugas secara *mobile* untuk dapat menciptakan rasa aman

<sup>30</sup> Ibid,.... hlm. 131.

<sup>31</sup> Ibid, ... hlm. 131-132.

dan nyaman bagi jemaah yang belum selesai atau telah selesai melaksanakan ibadah tetapi terpisah dengan rombongannya.<sup>32</sup>

- f. Pengamanan transportasi shalawat dilaksanakan di sekitar terminal tempat pemberangkatan jemaah. Langkah-langkah yang dilakukan adalah pengecekan armada bus yang akan digunakan mengangkut Jemaah dan pengecekan terhadap para jemaah yang akan naik kendaraan, terutama kelengkapan identitas diri (bagi yang akan bergeser antarkota). Petugas keamanan melakukan pengecekan terhadap kesiapan pengemudi, mengawasi, dan mengendalikan transportasi jemaah terutama jam-jam sibuk dari dan ke masjidil haram.<sup>33</sup>
- g. Sebagai upaya antisipasi terhadap makin banyaknya jemaah yang tersasar di Masjid Haram, Masjid Nabawi, dan tempat lain maka di dua lokasi disediakan sektor khusus dengan pengamanan dari TNI/ Polri. Pelayanan pengamanan jemaah tersasar dilakukan karena jumlah haji yang semakin banyak memadati Masjid Haram atau Masjid Nabawi, kondisi pembangunan perluasan Masjid Haram, jemaah yang pada umumnya lansia dan terkendala bahasa.<sup>34</sup>

### **3. Gelang Identitas**

Dalam rangka memberikan perlindungan dan keselamatan, setiap jemaah dan petugas haji, diberikan gelang identitas. Gelang merupakan salah satu tanda pengenal jemaah haji Indonesia. Gelang bertuliskan jemaah haji Indonesia, gambar garuda, merah putih, nama jemaah, nomor paspor, kloter, dan asal embarkasi.<sup>35</sup>

<sup>32</sup> Ibid, .... hlm. 132.

<sup>33</sup> Ibid, ... hlm. 132.

<sup>34</sup> Ibid, ... hlm. 133.

<sup>35</sup> Ibid,.... hlm. 135.

Bagi jemaah haji khusus, gelang bertuliskan nama jemaah, nomor PIN, nomor paspor dan tulisan Kementerian Agama. Bagi petugas diberikan gelang identitas, khusus petugas yang tidak menyertai jemaah diberikan tulisan “non kloter”. Nilai pentingnya gelang itu sama dengan paspor sebagai identitas jemaah. Bila paspor hilang, gelang itulah penggantinya. Gelang itu juga penunjuk identitas yang paling gampang jika jemaah tersebut hilang, tersasar, terjadi kejadian kecelakaan, atau meninggal dunia.<sup>36</sup>

Penggunaan gelang identitas bagi jemaah dan petugas haji dimulai tahun 1985. Awalnya, gelang tersebut dibuat dari bahan plastik, kemudian disempurnakan dengan bahan stainless steel setelah peristiwa musibah crane di Mina pada tahun 1991 (1436 H). Gelang ini menjadi penting untuk mendeteksi korban jemaah haji Indonesia.<sup>37</sup>

Ketika jemaah berada di Maktab, Muassasah juga memberikan gelang identitas kepada jemaah haji yang memuat nama Muassasah, alamat, dan nomor telepon, nomor dan wilayah maktab, serta tahun musim haji. Gelang ini dapat juga untuk memudahkan identifikasi jemaah haji dalam pemberian bantuan bila terjadi musibah dan berbagai kesulitan seperti tersasar dan kecelakaan di jalan.<sup>38</sup>

#### 4. Seragam Batik Haji

Jemaah haji Indonesia menggunakan seragam batik untuk memperkuat nasionalisme. Penggunaan baju batik juga sebagai sarana menghadirkan ciri khas jemaah haji untuk memperoleh bantuan sekaligus memperkuat identitas nasional.<sup>39</sup> Batik merupakan salah satu warisan budaya Indonesia yang diakui dunia. Batik yang mempergunakan *wax-resist dyeing* memiliki

<sup>36</sup> Ibid,.... hlm. 135.

<sup>37</sup> Ibid,.... hlm. 136.

<sup>38</sup> Ibid,... hlm. 137.

<sup>39</sup> Ibid,... hlm. 134.

kekhasan tersendiri. UNESCO telah menetapkan bahwa batik merupakan warisan kemanusiaan untuk budaya lisan dan non bendawi (*master pieces of the oral and intangible heritage of humanity*) sejak 2 Oktober 2009.<sup>40</sup>

Penggunaan seragam batik bagi jemaah haji didasarkan atas Keputusan Dirjen PHU No. DI 43 Tahun 2011 tentang Penetapan Seragam Haji Indonesia. Sebelumnya, jemaah haji menggunakan seragam warna hijau telur asin sesuai Keputusan Dirjen BIPH No. D/269 Tahun 2006. Penggunaan baju batik ini diatur dalam peraturan Direktur Jenderal PHU No. D/68 Tahun 2011. Baju batik dikenakan bagi jemaah haji saat keberangkatan dan kepulangan jemaah, baik di embarkasi maupun bandara tempat berangkat. Selama di Arab Saudi, batik dapat dipakai kecuali ketika sedang melaksanakan umrah dan wukuf di Arafah.<sup>41</sup>

Jemaah haji yang menggunakan baju batik haji akan lebih mudah dikenal di negara lain sebagai jemaah haji asal Indonesia. Bila mereka terlepas dari rombongannya atau tersasar akan mudah dikenali dan segera memperoleh bantuan petugas haji.<sup>42</sup>

## 5. Asuransi Jemaah dan Petugas

- a. Asuransi bagi jemaah dan petugas haji adalah bentuk perlindungan yang dilakukan pemerintah. Apabila jemaah atau petugas dalam melaksanakan ibadah haji meninggal dunia, atau terjadi kecelakaan sehingga meninggal dunia, atau cacat sebagian atau tetap, mereka akan dapat terlindungi dalam masa tanggungan asuransi. Jadi, program asuransi jemaah haji dan petugas ini memberikan proteksi terhadap risiko kematian murni (*natural death*), kematian karena kecelakaan, dan cacat

<sup>40</sup> Ibid,... hlm. 134.

<sup>41</sup> Ibid, ... hlm. 134.

<sup>42</sup> Ibid,... hlm. 134.

tetap total atau cacat tetap sebagian akibat kecelakaan selama menjadi tanggungan asuransi.<sup>43</sup>

- b. Dalam menentukan asuransi jiwa bagi jemaah haji dan petugas haji Indonesia, telah dilakukan tender secara terbuka mengacu pada Peraturan Kedua Atas Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah yang secara khusus kriterianya sebagai berikut:
  - 1) Perusahaan asuransi jiwa yang memiliki izin usaha asuransi jiwa dari Kementrian Keuangan,
  - 2) Perusahaan asuransi jiwa berbasis syariah dengan rekomendasi Dewan Syariah Nasional (DSN) dari Majelis Ulama Indonesia,
  - 3) Perusahaan yang sehat dibuktikan dengan perkembangan neraca keuangan.<sup>44</sup>
- c. Pemberian Asuransi sebagai bentuk pemberian perlindungan kepada jemaah haji didasarkan atas rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional MUI No. 39 Tahun 2001 tentang Asuransi Haji. Prinsip asuransi adalah takaful dengan akad *mudharabah* (bagi hasil). Biaya pembayaran premi berasal dari optimalisasi BPIH sesuai PMA No. 160 Tahun 2012 tentang komponen *direct cost* dan *indirect cost* penyelenggaraan ibadah haji.<sup>45</sup>
- d. Beberapa jenis pertanggungan yang diberikan dalam asuransi haji meliputi:
  - 1) meninggal dunia biasa,
  - 2) meninggal dunia karena kecelakaan,
  - 3) akibat kecelakaan, cacat tetap total kehilangan

<sup>43</sup> Ibid, .... hlm. 134.

<sup>44</sup> Ibid,.... hlm. 135.

<sup>45</sup> Ibid,.... hlm. 135.

sebagian atau fungsi dari anggota badan untuk selamanya,

- 4) akibat kecelakaan, cacat tetap sebagian yang sifatnya permanen, kehilangan sebagian anggota badan atau fungsi untuk selamanya.<sup>46</sup>

e. Masa pertanggung jawaban asuransi haji meliputi:

- 1) Sejak jemaah haji dan petugas haji berangkat dari rumah setelah mendapatkan surat SPMA, menuju asrama, saat di asrama haji embarkasi, berangkat menuju Bandar udara, dan menuju tanah suci selama melakukan semua proses ibadah haji di Arab Saudi hingga kembali ke tempat tinggal masing-masing dengan total masa berlaku 78 hari kalender.
- 2) Bagi jemaah haji dan petugas haji yang masih dirawat di rumah sakit baik yang dirawat di Arab Saudi maupun di Indonesia yang belum tiba di rumah masing-masing, maka periode pelayanan manfaat asuransi haji bagi yang bersangkutan disesuaikan sampai dengan jemaah haji sudah pulang dari rumah sakit tersebut dan kembali ke rumah masing-masing,
- 3) Bagi jemaah haji dan petugas haji yang transit di debarkasi setelah pulang dari Arab Saudi dan arena jarak tempat tinggal yang bersangkutan memerlukan waktu yang lama, maka periode pertanggung jawabannya diperpanjang maksimal 15 hari kalender dari waktu yang telah ditetapkan.<sup>47</sup>

f. Berikut premi jemaah sebesar Rp 50.000 dengan besaran nilai santunan bagi jemaah dan petugas haji tahun 2015:

<sup>46</sup> Ibid, .... hlm. 135.

<sup>47</sup> Ibid,.... hlm. 135-136.



No	Jenis Pertanggungungan	Besaran Pertanggungungan Santunan	
		Jemaah	Petugas
1	Meninggal (natural death)	18.5 juta	10 juta
2	Meninggal karena kecelakaan	73 juta	20 juta
3	Cacat tetap atau sebagian badan akibat kecelakaan	37 juta	10 juta

- g. Pelayanan klaim asuransi haji dalam proses pembayaran manfaat kepada ahli waris jemaah haji atau petugas haji Indonesia setiap tahun dilakukan oleh pihak ketiga atau pemenang tender selama 1 hari kerja sejak dokumen persyaratan klaim diserahkan oleh ahli waris dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat.<sup>48</sup>
- h. Pelayanan klaim dilaksanakan oleh pihak ketiga di kantor pusat yang ditetapkan atau kantor cabang. Pembayaran dilakukan melalui transfer rekening tabungan, kantor pos, atau langsung dilakukan di kantor pihak ketiga. Persyaratan klaim bagi jemaah haji yang meninggal dunia biasa/ kecelakaan di tanah air adalah sebagai berikut:
- 1) Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA)
  - 2) Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh lurah/ pejabat yang berwenang
  - 3) Berita acara kecelakana yang dikeluarkan kepolisian setempat.
  - 4) Surat keterangan dari rumah sakit apabila meninggal dunia di rumah sakit.
  - 5) Fotokopi kartu identitas jemaah/petugas haji (SIM/ KTP/Paspor).

<sup>48</sup> Ibid,.... hlm.136.

SAMUDRA BPU

- 6) Formulir pengajuan klaim asuransi jiwa yang diketahui dan ditandatangani oleh Kasi Penyelenggaraan Haji dan Kankemenag setempat.<sup>49</sup>
- i. Persyaratan klaim meninggal dunia biasa/ kecelakaan di Tanah Air dan di pesawat:
  - 1) Surat Kematian dari RI Jeddah.
  - 2) Surat keterangan dari dokter TKHI.
  - 3) Surat keterangan kecelakaan yang dikeluarkan oleh kantor perwakilan Indonesia di Arab Saudi (jika terjadi di Tanah Suci).
  - 4) Fotokopi kartu identitas jemaah/petugas haji (SIM/KTP/Paspor).
  - 5) Formulir klaim asuransi jiwa yang diketahui dan ditandatangani oleh Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag setempat.<sup>50</sup>
- j. Dalam penerbangan haji, terdapat *extra cover* bagi penumpang yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan penerbangan yaitu sebesar USD 10.000 dengan cakupan sebagai berikut:
  - 1) Keberangkatan sejak jemaah naik kendaraan yang disediakan khusus pihak penerbangan menuju bandara di bandara selama dalam penerbangan dan berakhir setelah meninggalkan *restricted area* di area bandara.
  - 2) Kepulangan sejak serah terima jemaah selama di terminal, selama dalam penerbangan dan selama menuju asrama haji debarkasi.
  - 3) Santunan juga diberikan apabila terjadi kecelakaan pesawat sesuai ketentuan peraturan penerbangan Internasional.

<sup>49</sup> Ibid,..... hlm. 137.

<sup>50</sup> Ibid,..... hlm. 137.

- 4) Pengurusan santunan ini langsung dengan pihak penerbangan yang ditunjuk dengan persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan.
- 5) Santunan *Diyat (Blood Money)*. Dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 302 Tahun 2006, dinyatakan *diyat* adalah santunan sebagai pengganti atas musibah yang terjadi pada diri seseorang di Arab Saudi ketika menjalankan ibadah haji yang diperoleh dari pihak perseorangan warga negara Arab Saudi. Pengurusan *diyat* dilaksanakan oleh Konsulat Jenderal RI di Jeddah untuk mewakili ahli waris dalam mengikuti persidangan atas tuntutan *diyat*. Dalam pengurusan *diyat* bagi jemaah haji ditetapkan prosedur sebagai mana berikut:
  - a) Ahli waris jemaah haji menerima surat keterangan dari Kepolisian Arab Saudi atas kejadian/musibah yang menimpa jemaah haji.
  - b) Atas dasar keterangan dari kepolisian Arab Saudi tersebut ahli waris membuat surat tuntutan *diyat* yang ditunjukkan kepada Mahkamah Syariah Arab Saudi.
  - c) Ahli waris membuat surat keterangan ahli waris bennaterai cukup dengan menguraikan garis keturunan istri/ suami dan anak-anaknya dibuat di Pengadilan Agama setempat dengan melampirkan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK).
  - d) Ahli waris member kuasa dengan membuat surat kuasa kepada salah seorang pegawai Konsulat jenderal RI di Jeddah untuk mewakili dan mengikuti persidangan atas tuntutan *diyat*.

- e) Dokumen sebagaimana tersebut di atas diterjemahkan ke dalam bahasa Arab oleh penerjemah resmi, dilegalisir oleh Kementerian Luar Negeri, Kementerian Hukum/ HAM dan Kedutaan Besar Arab Saudi di Jakarta atas biaya ahli waris.
- f) Ahli waris menunggu hasil persidangan atas kasus tersebut dan bersedia melengkapi atau memenuhi permintaan kelengkapan dokumen apabila dibutuhkan oleh Pengadilan Mahkamah Syariah Arab Saudi.
- g) Konsulat Jenderal RI di Jeddah yang mewakili ahli waris menyampaikan basil persidangan atas tuntutan *diyat*.<sup>51</sup>

*Diyat* akan diperoleh ahli waris sebagai uang pengganti musibah yang dialami jemaah haji Indonesia. Nilainya uang yang ditetapkan besarnya dalam persidangan mahkamah syariah. Biasanya untuk pria sebesar 300.000 real dan wanita sebesar 150.000 real.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Ibid, hlm. 137.

<sup>52</sup> Ibid,.... hlm. 138-139.

## BAB III

# KONSEP PENGELOLAAN TRAVEL PERJALANAN HAJI DAN UMRAH

Pengelolaan travel perjalanan ibadah haji dan umrah tidak berangkat dari ruang hampa. Berakar dari *welfare state* dan perlindungan hukum, pengelolaan travel perjalanan haji dan umrah dapat diikhtiarkan maksimal. Pada bab ini, akan diuraikan *welfare state* dan perlindungan hukum, manajemen, serta pengawasan pengelolaan travel haji dan umrah.

### A. *Welfare State* dan Perlindungan Hukum

Menurut J.M. Keynes dan Smith,<sup>1</sup> ide dasar negara sejahtera beranjak dari abad ke-18 ketika Jeremy Bentham (1748-1832) mempromosikan gagasan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin *the greatest happiness (atau welfare) of the greatest number of their citizens*. Bentham menggunakan istilah 'utility' (kegunaan) untuk menjelaskan konsep kebahagiaan atau kesejahteraan.

Berdasarkan prinsip *utilitarianisme*, Bentham berpendapat bahwa sesuatu yang dapat menimbulkan kebahagiaan ekstra adalah sesuatu yang baik. Sebaliknya, sesuatu yang menimbulkan sakit adalah buruk. Menurutnya, aksi-aksi pemerintah harus

<sup>1</sup> <http://insanakademis.blogspot.co.id>

19

selalu diarahkan untuk meningkatkan kebahagiaan bagi sebanyak mungkin orang. Gagasan Bentham mengenai reformasi hukum, peranan konstitusi, dan penelitian sosial bagi pengembangan kebijakan sosial membuatnya dikenal sebagai 'bapak kesejahteraan negara' (*father of welfare states*).<sup>2</sup>

17

Alfred Marshall (1842-1924)<sup>3</sup> mendefinisikan *welfare state* sebagai bagian dari masyarakat modern yang sejalan dengan ekonomi pasar kapitalis dan struktur politik demokratis.<sup>4</sup> Deborah Mitchell menjelaskan bahwa *welfare state* dapat dilihat dari beberapa aspek dan pendekatan, seperti kebijakan (*policy*), pendapatan (*input*), produksi (*production*), pelaksanaan distribusi (*operation*), dan hasil pelaksanaan kebijakan.<sup>5</sup>

Paul Spicker menjelaskan bahwa *welfare state* tidak hanya mencakup deskripsi cara pengorganisasian kesejahteraan (*welfare*) atau pelayanan sosial (*social services*), tetapi juga konsep normatif bahwa setiap orang harus memperoleh pelayanan sosial sebagai haknya.

Untuk mendukung teori negara kebangsaan tersebut peneliti menggunakan teori *paternalistik* sebagai justifikasi. Jemaah umrah merupakan konsumen jasa penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Namun demikian, permasalahan yang dihadapi konsumen terus meningkat. Sehingga, pemerintah perlu mengambil kebijakan intervensi untuk mengatasi potensi yang merugikan konsumen. Teori *paternalistik* menjustifikasi intervensi yang dilakukan pemerintah.

<sup>2</sup> <http://insanakademis.blogspot.co.id>

<sup>3</sup> Alfred Marshall, ekonom berkebangsaan Inggris dalam bukunya yang berjudul *Principles of Economics* (1890) telah menggambarkan hubungan matematis antara variabel-variabel ekonomi. Marshall mampu memperlihatkan bagaimana <sup>17</sup> ini ditentukan secara parsial oleh kepuasan marjinal (*marginal utility*) dari suatu barang dan bagaimana keinginan menurun dengan diperolehnya setiap unit tambahan dengan menggunakan kalkulus. Lihat George Soule, *Pemikiran Para Pakar Ekonomi Terkemuka*, terj.

<sup>4</sup> George Soule..., h. 136-142

<sup>5</sup> [www.rgu.ac.uk](http://www.rgu.ac.uk)

12

Intervensi dilakukan agar keseimbangan hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen dapat terwujud. Dalam pengamatan Cartwright, manifestasi hukum yang bersifat paternalistik adalah untuk mencegah kerugian yang dialami konsumen akibat perjanjian yang merugikan.<sup>6</sup> Prinsip dasar hukum yang bersifat paternalistik misalnya, undang-undang memuat ketentuan yang mengatakan bahwa barang atau jasa yang diedarkan di masyarakat harus memenuhi tingkat kualitas yang memuaskan dan layak.

Penyelenggara wajib mewujudkan hak-hak konsumen. Akan tetapi, jika penyelenggara tidak berkenan mewujudkannya sedangkan konsumen sudah memenuhi kewajiban membayar, maka konsumen harus dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-undang harus memuat ketentuan yang menjamin kualitas pelayanan jasa dan mengatur adanya jaminan asuransi bagi konsumen. Hukum yang bersifat paternalistik dibentuk demi melindungi konsumen yang sering dirugikan pelaku usaha.<sup>7</sup>

Konsumen harus jauh lebih sadar bahwa tanpa desain hukum yang ideal, mereka akan tetap potensial dirugikan. Pasalnya, produsen atau pelaku usaha dengan posisi superior cenderung sewenang-wenang.

### 1. Pengertian Welfare State

Pengertian *welfare state* atau negara kesejahteraan tidak dapat dipisahkan dari konsep mengenai kesejahteraan (*welfare*). Pengertian kesejahteraan sedikitnya mengandung 4 makna, yaitu sebagai kondisi sejahtera *well being*, sebagai pelayanan sosial, sebagai tunjangan sosial, *clan* sebagai proses terencana yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat

<sup>6</sup> T. Gilarso. *Ilmu Ekonomi Makro* (Yogyakarta: Kanisius, 1994), hlm 136-142.

<sup>7</sup> Ni Nengah Werdhyasari. *Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam e-Commerce*, Thesis, hlm. 31.

maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pelayanan sosial dan tunjangan sosial.<sup>8</sup>

Menurut sejarah, konsep *welfare state* merupakan sebuah solusi kebijakan yang bersifat *top-down* terhadap permasalahan jaminan sosial dalam konteks sistem ekonomi kapitalis, dimana upah buruh dipengaruhi oleh kondisi pasar serta dihadapkan pada persoalan yang berada di luar kendali pekerja. Perubahan dari ekonomi pedesaan ke ekonomi berdasarkan upah buruh menciptakan ketidakamanan dalam hidup. Oleh sebab itu, perlu ada penyediaan jaminan hidup, terutama pada sektor pendidikan dan kesehatan.

14

Menurut Barr (1987) *the concept of the welfare state defies precise definition.. First, the states not the only source of welfare. Most people find support through the labourmarket for most of their lives . Individuals can secure their own well-beingthrough private insurance; and private charities, family and friends also providewelfare. Second it does not follow that if a service is financed by the state it mustnecessarily be publicly produced. Welfare is thus a mosaic, with diversity bothin its source and in the manner of its delivery. He term 'welfare state' can be thought of 'as a shorthand for the state's role in education, health, housing,poor relief, social insurance and other social services.'*<sup>9</sup>

9

Dengan demikian negara kesejahteraan merujuk pada sebuah model pembangunan yang difokuskan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pemberian peran yang lebih penting kepada negara dalam memberikan pelayanan sosial kepada warganya.

14

<sup>8</sup> Geoff Bertram. 2011. *Assesing the Structure of Small Welfare States*. (London: Commonwealth Secretariat and United Nations Research Institute for Social Development), hlm. 4.

<sup>9</sup> Ibid,..... hlm. 4



## 2. Konsep *Welfare State* di Indonesia

*Welfare state* sangat erat kaitannya dengan kebijakan sosial. Di banyak negara, hal ini mencakup strategi dan upaya upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan warganya, terutama melalui perlindungan sosial atau *social protection* yang mencakup jaminan sosial (baik berbentuk bantuan sosial dan asuransi sosial maupun jaringan pengamanan sosial atau *social safety net*). Negara Indonesia sering kali disebut sebagai negara yang mengusung gagasan negara kesejahteraan atau *welfare state*. Hal ini sejalan dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar tahun 1945.

Pada pembukaan UUD 1945 terdapat salah satu tujuan negara yang mengekspresikan gagasan tentang negara kesejahteraan. Gagasan negara kesejahteraan sebagai sebuah konsep bukan terlahir dari sebuah ikhtiar pendek. Jika dilihat dari perspektif sejarah *prostate* hadir dalam bayang-bayang pergumulan ideologi ekstrem yaitu individualisme dan kolektivisme. Dalam perkembangan selanjutnya, gagasan negara kesejahteraan berkembang menjadi beberapa konsep dengan menampilkan beberapa varian. Meskipun konsep negara kesejahteraan tidak tercantum secara normatif atau tegas dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945, bukan berarti dapat disimpulkan bahwa Indonesia bukan sebagai negara yang menyusun konsep negara kesejahteraan.

Sejarah mencatat bahwa pada tanggal 1 Maret 1945, Pemerintah Jepang meresmikan terbentuknya Badan Penyelidik Usaha-Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI). Tugas Badan ini adalah untuk mempelajari dan menyelidiki hal-hal penting yang berhubungan dengan segi-segi politik ekonomi tata pemerintahan dan lain sebagainya yang dibutuhkan dalam usaha pembentukan negara Indonesia merdeka. Dengan tercetusnya Pancasila sebagai dasar negara, dirumuskan bahwa pokok pikiran Pancasila sebagai dasar bahwa Indonesia adalah negara kesejahteraan.

Wujud Indonesia sebagai negara kesejahteraan dapat dilihat dari aspek konstitusi, regulasi, dan kebijakan pemerintah. Sesuai dengan permasalahan yang diteliti dalam kajian ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen akan didalami lebih intens. Undang-undang ini bertujuan untuk menjamin keamanan konsumen. Di dalam undang-undang tersebut, disebutkan bahwa negara juga melindungi konsumen dan produsen barang atau jasa. Dengan demikian, negara Indonesia secara jelas dan pasti sudah memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat Indonesia secara keseluruhan.

## **B. Manajemen Perencanaan Pengelolaan Travel Haji dan Umrah**

Manajemen perencanaan pengelolaan travel haji dan umrah merupakan gambaran ideal perencanaan pengelolaan travel untuk memastikan konsumen nyaman dan aman beribadah. Manajemen perencanaan mengandung hal-hal yang seharusnya ada dalam sebuah travel haji dan umrah. Agar dapat memahami manajemen perencanaan pengelolaan travel haji dan umrah, akan dibahas mengenai pengertian manajemen perencanaan biro travel dan umrah.

### **1. Pengertian Manajemen Perencanaan**

Kata manajemen berasal dari Bahasa Prancis kuno *management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. "*Management is the achievement of organizational goals by engaging in the four major functions of planning, organizing, leading, and controlling.*" Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bersama bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan melakukan empat fungsi utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan.

<sup>3</sup> Manajemen juga merupakan serangkaian kegiatan meliputi merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan, dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur serta mendayagunakan sumber daya manusia, juga sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.<sup>10</sup>

<sup>2</sup> Selanjutnya, Andrew F. Sikula mengemukakan bahwa manajemen pada umurnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.<sup>11</sup>

Perencanaan merupakan unsur yang sangat penting dan merupakan fungsi fundamental manajemen karena *organizing*, *actuating*, dan *controlling* harus lebih dahulu direncanakan. Menurut Sondang P. Siagian, perencanaan adalah sadar dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan di masa depan oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>12</sup>

Perencanaan berasal dari kata 'rencana'. Rencana adalah produk perencanaan. Perencanaan merupakan proses penentuan rencana. Perencanaan merupakan proses dasar di mana pihak manajemen dalam organisasi menentukan tujuan dan cara untuk mencapainya. Perencanaan merupakan serangkaian kegiatan pengambilan keputusan awal.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> Rokhmad, A. *Manajemen Haji Membangun Tata Keiola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dakwa<sup>3</sup> 2016), hlm. 1.

<sup>11</sup> Innaaawati. *Pengelolaan Travel Haji Umrah pada PT Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takelor*, (Skripsi, 2017), hlm. 1

<sup>12</sup> Ibid, .....hlm. 14.

<sup>13</sup> Ibid,..... hlm. 15.

Secara umum, perencanaan merupakan proses penentuan tujuan organisasi (perusahaan) yang kemudian menyajikan (mengartikulasikan) strategi-strategi (program), taktik-taktik (tata pelaksanaan program, dan operasi (tindakan) yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan keseluruhan pemikiran dan penentuan secara matang mengenai hal yang akan dikerjakan di masa mendatang untuk mencapai tujuan.<sup>14</sup>

Dalam manajemen, perencanaan adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses dasar di mana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perencanaan dalam organisasi adalah esensial.

Dalam kenyataannya, perencanaan memegang peranan lebih dibanding fungsi-fungsi manajemen lainnya semisal fungsi-fungsi pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. sebenarnya hanya melaksanakan keputusan-keputusan perencanaan<sup>15</sup>

## **2. Manajemen Perencanaan Pengelolaan Travel Perjalanan Haji dan Umrah**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), travel atau biro perjalanan dapat diartikan sebagai perusahaan yang mengurus perjalanan. travel atau biro perjalanan yang juga dapat diartikan sebagai penyedia jasa perjalanan atau *traveling* yang terdiri dari transportasi darat, laut, dan udara.<sup>16</sup>

Travel atau biro perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan

<sup>14</sup> Rokhmad, A, *Manajemen haji*..... hlm.. 107-108

<sup>15</sup> Kholifatun, *Fungsi Perencanaan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji dan Umroh Periode 2014 (Studi Kasus pada PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah)*..(Skripsi, 2015), hlm. 15.

<sup>16</sup> Depdiknas, KBBI.

<sup>3</sup> bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam dan luar negeri.<sup>17</sup>

<sup>6</sup> Travel dalam dunia transportasi memberi sumbangsih dengan mempermudah kegiatan pengurusan pemberangkatan seseorang atau kelompok karena cukup datang ke kantor-kantor travel lalu akan dilayani sampai semua <sup>16</sup>berkas yang dibutuhkan untuk pemberangkatan selesai diurus. Menurut Yoeti, munculnya biro perjalanan memiliki beberapa peran, yaitu pengurusan dokumen perjalanan, *ticketing* (penjualan tiket pesawat domestik dan internasional) *hotel reservation* (dalam dan luar negeri), agen perjalanan kapal pesiar, *charter flight*, kapal laut dan kereta api, paket wisata untuk dalam dan luar negeri, *escort services* (jasa mengiringi), jemput dan antar tamu dari dan ke bandara, dan pelayanan umrah, ibadah haji dan perjalanan rohani lainnya.<sup>18</sup>

<sup>6</sup> Dapat digarisbawahi bahwa biro perjalanan haji dan umrah adalah usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Biro perjalanan haji dan umrah merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umrah.

<sup>16</sup> Banyaknya travel yang melaksanakan pemberangkatan ibadah haji, membuat konsumen harus memilih travel yang terpercaya, minimal memiliki izin resmi dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama, Biro penyelenggara ibadah haji khusus.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Humaidy, A., *Analisis kinerja travel pelaksana haji dan umrah di kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008)*, (Skripsi, 2017), hlm. 6.

<sup>18</sup> Ibid,.... hlm. 15.

<sup>19</sup> Ibid,....hlm. 15.

6

Biro perjalanan yang telah mendapatkan izin menteri harus berbentuk badan hukum, baik berupa PT atau setidaknya CV. Biro perjalanan yang telah berbentuk badan hukum tersebut selanjutnya melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah.<sup>20</sup>

Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus, penyelenggara ibadah haji khusus harus memenuhi persyaratan (kriteria) yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan yang diamanatkan dalam Pasal 35 ayat (4) dan PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu:

- a. Telah memperoleh izin sebagai PPIU oleh menteri.
- b. Telah memberangkatkan ibadah umrah paling singkat selama tiga tahun dan memberangkatkan umrah sebanyak 300 orang.
- c. Memiliki kemampuan teknis menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta manajemen.
- d. Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank.
- e. Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri dan ketentuan pemerintah kerajaan Arab Saudi.<sup>21</sup>

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memenuhi persyaratan dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus. Namun demikian, PIHK harus menaati kewajiban pelayanan meliputi:

<sup>20</sup> Ibid, hlm. 15-16.

<sup>21</sup> Ibid, ..... hlm. 16-17.

- a. Pendaftaran.
- b. Bimbingan jemaah haji khusus.
- c. Transportasi jemaah haji khusus.
- d. Akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi.
- e. Kesehatan jemaah haji khusus.
- f. Perlindungan jemaah haji khusus dan petugas haji khusus.
- g. Administrasi dan dokumen haji.<sup>22</sup>

Secara tekstual, aturan penyelenggara haji dan umrah menurut syariat Islam tidak terdapat didalam Al-Quran dan hadis. Pasalnya, pelaksanaan ibadah haji atau umrah dengan menggunakan jasa travel termasuk kontemporer sehingga tidak ditemukan dasar hukumnya. Lazimnya, travel dapat diumpamakan sebagai sarana penunjang dalam mencapai tujuan untuk beribadah dan mendekati diri kepada Allah SWT. Jika fungsi travel demikian, maka travel bisa diqiaskan dengan kegiatan yang dilakukan amil zakat yang menjadi perantara orang yang ingin mendekati diri kepada Allah dengan mengeluarkan sebagian hartanya bentuk ibadah yang wajib ditunaikan. Demikian pula ibadah haji wajib ditunaikan.<sup>23</sup>

Terkait perhajian, perencanaan dimaliki sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan penyelenggaraan haji, yaitu memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terbaik kepada jemaah haji sejak dari tanah air, selama di tanah suci, hingga kembali ke daerah asal masing-masing.<sup>24</sup>

Pada masa lalu, pemerintah melakukan penyelenggaraan haji dengan mengacu kepada rencana perjalanan haji pemerintah Arab Saudi. Jadi, penyelenggaraan haji mengikuti kalender *umul qura'* karena terkait aktivitas wukuf di Arafah pada tanggal 9

<sup>22</sup> Ibid, .....hlm. 17.

<sup>23</sup> Ibid,..... hlm. 17.

<sup>24</sup> Ibid, .....hlm. 17.

Zulhijjah sebagai puncak perjalanan haji.<sup>25</sup> Setelah terbit UU No. 17 Tahun 1999 yang diubah dengan UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, perencanaan haji dilakukan secara terpadu. Karena sumber biaya berasal dari BPIH dan APBN, maka setiap menyusun komponen kegiatan selalu tidak ada duplikasi kegiatan dan anggaran.<sup>26</sup>

Sejak tahun 2010, Ditjen PHU melakukan restrukturisasi program yang anggarannya berasal dari APBN. Dalam rangka pelaksanaan anggaran berbasis kinerja berprinsip “no output no input” sedangkan kegiatan dan anggaran yang bersumber dari BPJH, maka dilakukan penyesuaian terhadap program dan kegiatan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) karena sifatnya suplemen.<sup>27</sup>

Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran yang bersumber dari APBN dikoordinasikan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Penyusunan tersebut mengacu pada satu program, yaitu penyelenggaraan haji dan umrah. Program tersebut memiliki lima kegiatan, yaitu pembinaan haji dan umrah, pelayanan haji dalam negeri, pelayanan haji luar negeri, pengelolaan dana haji, dan dukungan manajemen pelaksanaan tugas teknis. Kegiatan di daerah dikoordinasikan oleh masing-masing Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi, sedangkan di Arab Saudi dilakukan oleh Staf Teknis Urusan Haji. Kegiatan di daerah dan Arab Saudi merupakan representasi dari sub kegiatan/komponen di masing-masing unit eselon II Ditjen PHU.<sup>28</sup>

<sup>25</sup> Rokhmad, A. *Manajemen Haji*,..... hlm. 109

<sup>26</sup> Ibid, ..... hlm. 109.

<sup>27</sup> Rokhmad, A, *Manajemen haji*..... hlm.. 109-110

<sup>28</sup> Ibid, hlm. 109.



### **3. Rencana Operasional Penyelenggaraan Haji/Umrah**

Rencana operasional merupakan tahapan kegiatan penyelenggaraan haji yang secara komprehensif dilakukan sejak persiapan di tanah air, kegiatan di Arab Saudi, hingga jemaah kembali ke daerah asal masing-masing. Penyusunan rencana operasional penyelenggaraan haji merupakan salah satu upaya Kementerian Agama dalam mewujudkan transparansi penyelenggaraan ibadah haji. Hal ini sekaligus menjawab persepsi masyarakat bahwa penyelenggaraan haji terkesan tertutup dan tidak maksimal.

Dalam rencana operasional terdapat penjelasan kebijakan penyelenggaraan haji tahun berjalan yang meliputi: pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji. Uraian rencana operasional di dalam negeri dan Arab Saudi dilengkapi dengan data dan informasi yang diperlukan.<sup>29</sup>

Rencana operasional di dalam negeri berkaitan dengan kuota haji, pelayanan Siskohat, BPIH, penyiapan petugas haji, manasik haji, dokumen perjalanan dan pemvisaaan, kesehatan, transportasi, persiapan embarkasi, pemberangkatan, dan keamanan jemaah, dan pelayanan informasi. Sedangkan, rencana operasional di Arab Saudi meliputi: pelayanan kedatangan dan kepulangan, bimbingan ibadah dan pengawasan KBIH, pengawasan haji khusus, pelayanan pemondokan, catering, transportasi shalawat, kesehatan, operasional Arafah, Muzdalifah dan Mina, perlindungan jemaah, dan layanan Media Center Haji (MCH).<sup>30</sup>

Rencana operasional di atas menjadi bahan rapat koordinasi antar menteri yang dipimpin Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. Paparan laporan persiapan penyelenggaraan haji juga disampaikan Menteri Agama di hadapan Presiden dalam sidang kabinet paripurna.

<sup>29</sup> Ibid, .... hlm. 128.

<sup>30</sup> Rokhmad A., Manajemen haji....., hlm. 128.

Sebagai kelengkapan data dan informasi terkait dalam rencana operasional, dilampiri beberapa informasi antara lain: 1) Hasil Raker Menteri Agama dengan Komisi VIII DPR-RI tentang persetujuan komponen *direct cost* dan *indirect cost* BPIH tahun berjalan,. 2) Peraturan Presiden tentang penetapan BPIH., 3) Rencana Perjalanan Haji (RPH). 4) Jadwal penerbangan (keberangkatan dan kepulangan) jemaah haji, dan 5) Kondisi pemondokan, transportasi shalawat, dan penyedia catering jemaah haji di Arab Saudi.<sup>31</sup>

Rencana operasional yang disusun memiliki makna penting apabila dilaksanakan semua pihak secara konsisten. Oleh karena itu, secara teknis harus diinformasikan dan dikoordinasikan dengan berbagai pihak terkait. Dengan demikian, rencana operasional yang disusun benar-benar dapat memberikan manfaat dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi sesuai tuntutan reformasi birokrasi haji.<sup>32</sup>

#### **4. Rencana Perjalanan Haji**

Rencana Perjalanan Haji disusun berdasarkan kalender *ummul qura* ' yang diterbitkan oleh pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Dalam RPH terdapat kegiatan sejak keberangkatan jemaah haji dari tanah air, waktu wukuf di Arafah hingga kembali dari tanah suci. Rencana perjalanan haji digunakan sebagai panduan untuk menghitung waktu, mempersiapkan diri dalam tahapan kegiatan haji, mulai di pelayanan keberangkatan dan kepulangan di asrama haji, penjadwalan berbagai kontak pengadaan barang dan jasa di tanah air dan Arab Saudi, dan persiapan pelaksanaan wukuf di Arafah sebagai puncak kegiatan haji. Bertolak dari wukuf itulah dibuat *schedule*, pra dan pasca hingga penyusunan laporan kegiatan penyelenggaraan ibadah haji.<sup>33</sup>

<sup>31</sup> Ibid, ..... hlm. 128-129.

<sup>32</sup> Ibid, ..... hlm. 130.

<sup>33</sup> Ibid, .... hlm. 129.

Tabel 3.1 Contoh Rencana Perjalanan Haji Tahun 1437 W 2016 M

No	Tanggal		Kegiatan
	Masehi	Hijriyah	
1	8 Agustus	5 Zulqaidah	Jemaah masuk asrama haji
2	9 Agustus	7 Zulqaidah	Awal keberangkatan jemaah
3	15 Agustus	15 Zulqaida	Awal gelombang 1 ke Mekkah
4	21 Agustus	19 Zulqaidah	Akhir calon jemaah gelombang I dari tanah air ke Madinah
5	22 Agustus	20 Zulqaidah	Awal calon jamaag gelombang II dari tanah air ke Jeddah.
6	30 Agustus	27 Zulqaidah	Akhir pemberangkatan dari Madinah ke Makkah.
7	4 September	3 Zulhijah	Akhir keberangkatan jemaah haji gelombang II dari taah air ke Jeddah.
8	5 September	4 Zulhijah	Closing data
9	9 September	8 Zulhijah	Hari tarwiyah
10	10 September	9 Zulhijah	Wukuf di Arofah
11	17 September	16 Zulhijah	Awal kedatangan golongan I dari Jedah ke Tanah Air.
12	17 September	16 Zulhijah	Awal kedatangan golongan II dari Jedah ke Tanah Air.
13	21 September	12 Zulhijah	Awal keberangkatan jemaah gelombang II ke Madinah
14	29 September	28 Zulhijah	Akhir pemberangkatan gelombang I dari KAIA ke Tanah Air.
15	30 September	29 Zulhijah	Awal pemulangan jemaah dari gelombang II dari Madinah ke Tanah air.
16	4 Oktober	3 Muharram	Akhir pemulangan jemaah haji dari Makkah ke Madinah.

17	13 Oktober	12 Muharram	Akhir pemulangan jemaah haji gelombang II dari Madinah ke Tanah Air.
18	14 Oktober	13 Muharram	Akhir kedatangan jemaah haji gel II dari Madinah ke tanah air.

### C. Model Manajemen Operasional Haji dan Umrah

Manajemen operasi adalah seluruh aktivitas untuk mengatur dan mengkoordinir faktor produksi secara efektif dan efisien untuk dapat menciptakan dan menambah nilai *benefit* produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh sebuah organisasi. Manajemen operasi merupakan sistem yang melakukan kegiatan proses pengolahan masukan-keluaran dengan nilai tambah yang besar.<sup>34</sup>

Gambar 3.2 Model Manajemen Operasional Haji



Dalam penyelenggaraan haji penerapan manajemen operasi dapat berikut:

#### 1. Tahap Pra-Operasi

Pada tahap ini, dilakukan penyusunan rencana operasional penyelenggaraan ibadah haji/umrah. Selain itu, dilakukan pula proses peyakinan bahwa semua *input* layanan sudah siap dan

<sup>34</sup> Rokhmad, A. Manajemen haji....., hlm. 94.

tersedia sebelum operasional haji baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

## 2. Tahap Operasional

Tahap operasional merupakan tahap pelaksanaan seluruh kegiatan layanan di Tanah Air dan Arab Saudi sesuai tahapan didasarkan SOP serta melakukan pemantauan dan pengendalian pelaksanaannya.<sup>35</sup>

## 3. Tahap Pasca-Operasi

Tahap pascaoperasi merupakan tahap pelaksanaan Melakukan restorage terhadap semua input yang digunakan untuk operasi tahun berikutnya serta evaluasi terhadap setiap tahapan, komponen input, pelaksanaan dan hasilnya.<sup>36</sup>

Tabel Tahap Pra-Operasional

No	Input	Langkah Lerja
1.	Pengorganisasian	Finalkan organisasi PPIH Pusat, embarkasi, dan Arab Saudi.
2.	Penyiapan Petugas	Melakukan rekrutmen, job description, orientasi kesiapan petugas haji, meyakinkan sistem penilaian untuk setiap layanan dan petugas sudah terbangun (define, measure, analisis, dan reporting).
3.	Pembahasan BPIH	Meyakinkan penetapan BPIH lebih awal dan Perpres lebih cepat.
4.	Dokumen Perjalanan	Meyakinkan dokumen perjalanan siap sesuai jadwal.

<sup>35</sup> Rokhmad, A, *Manajemen Haji...* h. 94

<sup>36</sup> Ibid, hlm. 95.

Strategi Perlindungan Jemaah Haji dan Umrah

5.	Penyiapan Pemandokan	Meyakinkan kesiapan pemondokan, termasuk administrasi kontrak, konfigurasi, qurah.
6.	Transportasi	Meyakinkan kesiapan administrasi kontrak transportasi udara dan darat/shalawat.
7.	Catering	Meyakinkan kesiapan penyedia catering termasuk administrasi kontrak
8.	Penyiapan SOP/SPM	Menyempurnakan sistem kerja, pedoman, dan finalisasi seluruh SOP.
9.	Siskohat dan TI	Memastikan system integrasi informasi operasional haji benar-benar terbangun.
10.	ROP Haji	Meyakinkan rencana operasional telah disusun dan dipedomani semua unsur.
11.	Waktu(RPH)	Meyakinkan system monitoring dan pengendalian sudah terbangun sesuai RPH.
12.	Sarana Prasarana	Meyakinkan sarana dan sarana kerja tersedia dan cukup memadai.

Tabel Tahap Operasional

No	Proses Transformasi	Langkah Kerja
1.	Implementasi moto "ikhlas beramal"	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerapan budaya: kerja keras, kerja cerdas, kerja ikhlas, dan kerja tuntas.</li> <li>2. Penerapan struktur organisasi sesuai tugas dan fungsi masing-masing dan pengembangan job description.</li> <li>3. Pelaksanaan SOP/ SPM dan disesuaikan dengan kondisi.</li> <li>4. Komunikasi secara efektif untuk meyakinkan bahwa rencana operasi berjalan dengan baik.</li> </ol>

2.	Implementasi system manajemen mutu ISO 9001: 2008	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan supervisee berjenjang pada setiap layanan.</li> <li>2. Memecahkan setiap masalah secara cepat dan terapkan contingency plan sesuai kewenangan.</li> <li>3. Koordinasi efektif dengan pihak-pihak terkait.</li> <li>4. Menerapkan mekanisme monitoring dan pengendalian secara sistematis haji, aplikasi haji pintar, bravo, dan lainnya sebagai medium komunikasi dua arah.</li> </ol>
----	---	--

**Tabel Tahap Pasca-Operasional**

No	Output	Langkah Kerja
1	Layanan haji berkualitas, efektif, dan efisien.	Melakukan evaluasi kinerja petugas.
2.	Menjaga kemabruran ibadah haji.	Melakukan evaluasi layanan penyelenggaraan dalam hal akomodasi dan transportasi.
3.	Menindaklanjuti laporan konsumen.	Mengevaluasi tahapan layanan.
4.	Laporan evaluasi.	Membuat laporan dan evaluasi penyelenggaraan haji secara berjenjang.
5.	Analisis kajian	penelitian, dan survey kepuasan jemaah haji sebagai dasar penetapan kebijakan.
6.	Evaluasi nasional	Melakukan evaluasi nasional penyelenggaraan haji.
7.	Pembinaan	Melakukan Pembinaan bagi lembaga kepentingan.
8.	Pembinaan jemaah pasca haji	Membina jemaah haji pasca haji (menjaga kemabruran haji).

Berdasarkan ketentuan UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan ibadah haji dan umrah. Kebijakan pembinaan haji dan umrah ditetapkan dalam beberapa hal:

**a. Bimbingan Jemaah Haji**

Bimbingan jemaah haji dimaksudkan untuk jemaah untuk menuntun jemaah agar dapat melaksanakan tata cara ibadah dan ketentuan yang sesuai dengan syariat Islam. Jemaah haji mandiri merupakan sasaran yang akan dicapai oleh pemerintah dan kelompok bimbingan melalui efektivitas pelaksanaan bimbingan manasik haji.<sup>37</sup>

**b. Pembinaan Petugas Haji**

Pembinaan diarahkan pada terwujudnya petugas yang profesionalisme, memiliki komitmen, dedikasi, dan berakhlak *karimah*. Hal ini sejalan dengan tuntutan masyarakat dan jemaah haji untuk memperoleh pelayanan prima. Tindak lanjut dari semua itu, perlu dilakukan rekrutmen secara ketat dan bertingkat serta persyaratan yang jelas untuk alokasi jabatan dan tugas tertentu. Diperlukan pula pelatihan dan pementapan petugas secara terprogram dan berbasis pada pendidikan karakter.<sup>38</sup>

**c. Pembinaan Kelompok Bimbingan**

Fokus pembinaan diarahkan pada aspek kelembagaan, manajemen pelaksanaan bimbingan, dan dukungan sarana, biaya, dan sumber daya manusia. Jumlah dan efektivitas kegiatan bimbingan kepada jemaah haji menjadi standar penilaian kelompok bimbingan.<sup>39</sup>

**d. Pembinaan PPIU**

Fokus pembinaan diarahkan pada aspek kelembagaan, SDM pembimbing umrah, perlindungan kepada jemaah umrah.

<sup>37</sup> Ibid, .... hlm. 96.

<sup>38</sup> Ibid,.....hlm. 97.

<sup>39</sup> Ibid,....., hlm. 143.



Pembinaan juga dilakukan terkait pemberian izin serta penilaian kinerja (akreditasi) sebagai dasar pemberian perpanjangan izin PPIU setiap tiga tahun.<sup>40</sup>

**e. Pembinaan PIHK**

Fokus pembinaan diarahkan pada pemberian izin baru, perpanjangan izin operasional, pengawasan, serta pengendalian PIHK. Tugas PIHK adalah menyelenggarakan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji khusus. Untuk memastikan perlindungan bagi jemaah haji khusus, Kementerian Agama telah melakukan MoU dengan pihak kepolisian dalam rangka memberi perlindungan hukum kepada jemaah haji. Pembinaan PIHK dilakukan secara berkala dengan akreditasi sebagai dasar penilaian kinerja sekaligus menjadi prasyarat perpanjangan izin operasional PIHK setelah tiga tahun.<sup>41</sup>

**f. Penyuluhan Haji dan Umrah**

Kegiatan penyuluhan bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Tanah Air dan Arab Saudi. Terkait penyuluhan masyarakat umum, kurikulum materinya meliputi kebijakan penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia dan pemerintah Arab Saudi, tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan haji dan umrah, kebijakan teknis pembinaan dan pembimbingan jemaah, tata cara pelaksanaan (manasik) dan perjalanan haji, adat istiadat dan budaya Arab Saudi, pelayanan kesehatan, pelayanan pemondokan, catering, dan keselamatan dalam penerbangan. Juga tentang barang bawaan jemaah, akhlakul karimah jemaah, serta hak dan kewajiban jemaah.<sup>42</sup>

**g. Pola Bimbingan Manasik Haji**

Pemerintah berkewajiban melakukan bimbingan manasik kepada jemaah haji. Kegiatan bimbingan manasik haji oleh

<sup>40</sup> Ibid, .....hlm. 148.

<sup>41</sup> Ibid,.....hlm. 146.

<sup>42</sup> Ibid,..... hlm. 149.

SAMUDRA BIRU

pemerintah dilakukan secara terpadu, baik manasik ibadah, perjalanan, maupun kesehatan sebagai bentuk layanan dasar atau terstandar.<sup>43</sup>

#### **h. Manajemen Petugas Haji/Umrah**

Petugas haji adalah seseorang yang ditetapkan untuk melaksanakan tugas operasional penyelenggaraan ibadah haji sebagai Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) pusat Embarkasi, dan Arab Saudi. Petugas haji ditetapkan oleh Menteri Agama atau pejabat terkait. Petugas haji berasal dari unsur:

- a. Aparatur Kementerian Agama, khususnya Ditjen PHU, bidang haji dan umrah pada Kanwil Kementerian Agama provinsi dan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.<sup>44</sup>

Tim *ad hoc* (kepanitiaan) dibentuk oleh Menteri Agama dan Menteri Kesehatan. Mereka terdiri dari unsur pegawai negeri sipil Kementerian Agama, kementerian instansi terkait, dan individu yang diperlukan karena memiliki keahlian khusus. Tim ini terdiri dari petugas yang menyertai jemaah haji atau disebut petugas kloter dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) embarkasi atau PPIH Arab Saudi.<sup>45</sup>

#### **i. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah**

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya kegiatan menawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani.<sup>46</sup> Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia, sarana, dan prasaranan yang dimiliki.<sup>47</sup>

<sup>43</sup> Ibid, hlm, 150.

<sup>44</sup> Ibid,..... hlm. 150.

<sup>45</sup> Ibid,..... hlm. 150.

<sup>46</sup> Ibid, .... 8 m. 177.

<sup>47</sup> Kifli, D. Manajemen pelayanan haji dan umrah PT Patuna Tour dan Travel

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.<sup>48</sup>

Penyelenggaraan haji dan umrah dikelola dengan mengutamakan pelayanan jemaah sesuai hak dan kewajiban. Dengan demikian, mereka dapat melaksanakan ibadah sesuai ketentuan syariah dan pelaksanaannya dapat berjalan dengan aman dan nyaman.<sup>49</sup>

Dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pelayanan kepada jemaah dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: pelayanan umum, pelayanan ibadah, dan pelayanan kesehatan. Secara garis besar, kegiatan pelayanan haji dilakukan di dalam negeri, yaitu pelayanan sebelum dan setelah keberangkatan jemaah haji. Pelayanan jemaah di dalam negeri meliputi: pendaftaran, bimbingan manasik, penyiapan dokumen, pemeriksaan kesehatan, pengasramaan dan *catering*, serta transportasi domestik dan udara bagi jemaah.<sup>50</sup>

Kegiatan pelayan kepada jemaah haji dilakukan sejak di asrama embarkasi haji hingga di Arab Saudi. Semuanya telah terjadi proses manajemen, yaitu penyediaan sarana asrama, pengelolaan SDM, proses penerimaan jemaah, penyediaan akomodasi, *catering*, penyerahan dokumen dan pembagian gelang identitas, *living cost*, pemantapan bimbingan manasik, koordinasi perangkat kloter, pemeriksaan kesehatan, layanan barang bagasi, serta penyampaian selamat atas keberangkatan jemaah menuju Arab Saudi.<sup>51</sup>

---

(Skripsi, 2010), hlm. 24.

<sup>48</sup> Ibid, ..... hlm. 23.

<sup>49</sup> Ibid, .... hlm. 211.

<sup>50</sup> Ibid, .... hlm. 212.

<sup>51</sup> Ibid, .... hlm. 212.

SAMUDRA BIRU

5

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jemaah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap terbaik di mata jemaah karena jemaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Di samping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jemaah dapat ditularkan kepada calon jemaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan di mata jemaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.<sup>52</sup>

11

Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah faktor karyawan yang memberikan pelayanan. Karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap Jemaah.<sup>53</sup> Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.<sup>54</sup>

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jemaah:

1) Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan jemaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah,

<sup>52</sup> Haras, Manajemen pelayanan haji dan umrah pada PT Global Inspira Indonesia, (Skripsi, 2017), hlm. 18.

<sup>53</sup> Ibid, ..... hlm. 19.

<sup>54</sup> Ibid,..... hlm. 19.

8

sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati Jemaah. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.<sup>55</sup>

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya, jemaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jemaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jemaah nyaman.<sup>56</sup>

3) Bertanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jemaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan. Jika terjadi sesuatu, maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.<sup>57</sup>

4) Mampu Melayani secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani jemaah, diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu. Karyawan tidak diperkenankan membuat kesalahan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jemaah.<sup>58</sup>

<sup>55</sup> Ibid, .... hlm. 20.

<sup>56</sup> Ibid,.... hlm. 20.

<sup>57</sup> Ibid,.... hlm. 20.

<sup>58</sup> Ibid, .. hlm. 20.

SAMUDRA BIRU

8

5) Mampu Berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada jemaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jemaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.<sup>59</sup>

6) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jemaah, seseorang harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Tugas karyawan ialah selalu berhubungan dengan Jemaah. Karyawan perlu dididik, khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jemaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan tepat waktu.<sup>60</sup>

7) Berusaha Memahami Kebutuhan Jemaah

Karyawan harus cepat tanggap yang diinginkan oleh jemaah. Karyawan yang lamban akan membuat jemaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jemaah secara cepat.<sup>61</sup>

8) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Jemaah

Kepercayaan calon jemaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jemaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jemaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.<sup>62</sup>

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, terdapat prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain

<sup>59</sup> Ibid, .... hlm. 20.

<sup>60</sup> Ibid, ... hlm. 21.

<sup>61</sup> Ibid, ... hlm. 21.

<sup>62</sup> Ibid, ... hlm. 19.

adalah sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan pelayanan identifikasi kebutuhan jemaah.
- 2) Pelayanan terpadu (*one-stop-shop*)
- 3) Membuat sistem dan mendukung pelayanan jemaah.
- 4) Mengusaha agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Melayani keluhanjemaah secara baik.
- 6) Melakukan inovasi.
- 7) Karyawan adalah sama pentingnya dengan jemaah.
- 8) Bersikap tegas tapi ramah pada jemaah
- 9) Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jemaah.
- 10) Selalu mengontrol kualitas.<sup>63</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang bersifat medis berdasarkan kebutuhan meliputi upaya pengobatan, pemulihan, dan rujukan dengan tidak mengabaikan upaya peningkatan atau pencegahan perlindungan. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

- 1) Terpenuhinya kebutuhan pelayanan dasar medik ke-dokteran bagi masyarakat yang datang berobat maupun dirujuk.
- 2) Peningkatan pengetahuan tentang pemeliharaan kesehatan pada individu yang datang berkunjung.<sup>64</sup>

Dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 dijelaskan bahwa dasar hukum dalam pemberian pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan masyarakat ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat. Selain itu, pengaturan pemberian pelayanan kesehatan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan *non-administrative*.<sup>65</sup>

<sup>63</sup> Ibid,.... hlm. 19.

<sup>64</sup> Ibid,.... hlm. 10.

<sup>65</sup> Ibid,... hlm.10

Penyelenggaraan kesehatan umrah termasuk kesehatan mata yang dilakukan terhadap jemaah umrah serta pihak petugas yang terkait, mulai dari perjalanan pergi, selama di Arab Saudi, pulang dari Arab Saudi sampai dengan dua minggu setelah tiba kembali ke Tanah Air<sup>66</sup>

**j. Perlindungan Kesehatan pada Jemaah Umrah**

Peraturan pelayanan kesehatan Indonesia untuk jemaah umrah diatur khusus dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 tahun 2015 Pasal pasal 16 tentang Perlindungan Jemaah Umrah yaitu:

- 1) Asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan
- 2) Pengurusan dokumen jemaah yang hilang selama perjalanan ibadah
- 3) Pengurusan jemaah yang meninggal sebelum tiba kembali di tempat domisili.<sup>67</sup>

Selain dari PMA tersebut, WHO memberikan persyaratan vaksin dan rekomendasi untuk perjalanan Internasional. Vaksin yang direkomendasikan oleh WHO yaitu meningitis, vaksin polio untuk negara dengan kasus endemik polio serta seluruh kedatangan akan menerima 1 dosis OPV tanpa memandang umur dan status vaksin.<sup>68</sup>

**k. Jaminan/Asuransi Kesehatan**

Jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan diartikan sebagai suatu perjanjian di mana si penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu.<sup>69</sup>

<sup>66</sup> Ibid,.... hlm. 11.

<sup>67</sup> Ibid,.....hlm. 12.

<sup>68</sup> Ibid, .... hlm 12.

<sup>69</sup> Ibid,.. hlm. 13.



Asuransi kesehatan merupakan suatu asuransi yang memberikan pergantian biaya kesehatan yang mencakup tiga macam, yaitu: pemeliharaan kesehatan seperti *check up* kesehatan, pembelian makanan kesehatan maupun vitamin, perawatan (meliputi pemeriksaan diri ke dokter atau pun rawat inap di rumah sakit serta tindakan operasi), serta pengobatan (pembelian obat-obatan sebagai penunjang dari perawatan yang dilakukan).<sup>70</sup>

### **l. Vaksinasi Meningitis**

Dalam PMK Nomor 58, vaksinasi meningitis merupakan pemberian vaksin meningitis yang khusus diberikan dalam rangka meningkatkan kesehatan seseorang terhadap penyakit meningitis atau radang selaput otak. Oleh karena itu, apabila suatu saat seseorang terpapar penyakit tersebut, maka tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan dan tidak menjadi sumber penularan.<sup>71</sup>

Pemberian vaksin meningitis wajib dilakukan kepada setiap orang yang melakukan perjalanan Internasional dari dan ke negara terjangkit atau endemis penyakit meningitis, atau atas permintaan negara tujuan wajib diberikan vaksin meningitis sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini negara Arab Saudi. Ketentuan tersebut disebutkan dalam beberapa peraturan yaitu PMA Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. PMK nomor 58 Tahun 2013 tentang pemberian sertifikat vaksinasi Internasional dan *The Third Edition International Health Regulation, 2005*.<sup>72</sup>

### **m. Pelayanan Kesehatan Arab Saudi**

Kementerian Arab Saudi menggolongkan pelayanan kesehatan untuk jemaah haji maupun umrah termasuk ke dalam pelayanan kesehatan untuk pengunjung dan penduduk.

<sup>70</sup> Ibid, .... hlm. 13.

<sup>71</sup> Ibid, .... hlm. 14.

<sup>72</sup> Ibid, .... hlm. 16.

Kementerian menyediakan pelayanan kesehatan untuk jemaah dan pengunjung dengan moto, “kesehatan jemaah adalah misi kita”. Kementerian selalu menjadikan pelayanan kesehatan untuk jemaah sebagai prioritas.<sup>73</sup>

Pelayanan kesehatan Arab Sudi terintegrasi dengan pelayanan kesehatan gratis untuk jemaah dan pengunjung selama haji serta selain musim haji. Selain itu, kementerian juga menyediakan vaksin pencegahan untuk jemaah dan pengunjung Arab Saudi yang telah terhubung dengan badan Internasional. tentang kesehatan jemaah, epidemik, dan penyakit menular.<sup>74</sup>

#### **D. Manajemen Pengawasan Haji dan Umrah**

**8** Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan. Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan rencana.<sup>75</sup>

Pengawasan merupakan proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dari manajemen tercapai. Hal ini berkenaan dengan cara-cara untuk membuat kegiatan berjalan sesuai dengan rencana. Pengawasan juga diartikan sebagai suatu proses untuk mengukur penampilan kegiatan atau pelaksanaan kegiatan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.<sup>76</sup>

Banyaknya kasus penelantaran dan penipuan terhadap puluhan ribu jemaah umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atau biro umrah nakal membuat semua kalangan perihatin dan mendesak Kementerian Agama (Kemenag)

<sup>73</sup> Ibid, .... hlm. 16.

<sup>74</sup> Ibid, .... hlm. 16.

<sup>75</sup> Haras, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT Global Inspira Indonesia, (Skripsi, 2017), hlm. 17.

<sup>76</sup> Ulfa, A.S. Gambaran sistem ...., hlm. 21.

memperkuat pengawasan.<sup>77</sup> Banyaknya kasus penipuan terhadap jemaah haji dan umrah oleh travel umrah menunjukkan lemahnya pengawasan dari pihak regulator. Oleh karena itu

Kemenag merespons dengan menerbitkan regulasi baru melalui Peraturan Menteri Agama (PMA) tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, juga mencabut izin empat biro umrah nakal. Respons Kemenag itu mendapat apresiasi Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk memperbaiki tata kelola umrah yang lebih baik..<sup>78</sup>

1 Pengawasan yang dilakukan Kementerian Agama meliputi pengawasan terhadap rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jemaah, ketaatan dan atau penertiban terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, Kementerian Agama juga melakukan pengendalian penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang meliputi kepemilikan, domisili, masa berlaku izin operasional, finansial, sarana dan prasarana, serta kinerja pelayanan kepada jemaah.<sup>79</sup>

Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara umrah 1 maka penegakan hukum memberikan sanksi kepada PPIU. Sanksi yang diberikan berupa sanksi administratif. Apabila terdapat kerugian yang menimpa jemaah, maka akan dilimpahkan kepada Kepolisian. Kementerian Agama telah bekerja sama dengan Bareskrim Mabes POLRI untuk penyelesaian kasus-kasus penipuan umrah.<sup>80</sup>

1 Jemaah umrah yang merasa dirugikan oleh penyelenggara umrah dapat membuat laporan tertulis kepada Kementerian Agama baik di Kabupaten/Kota, Wilayah Provinsi, maupun ke Direktorat Pembinaan Haji dan Umrah Kementerian Agama

<sup>77</sup> Kasus Umrah, Kemenag Jangan Cuci Tangan (Media Indonesia, 31 Maret 2018).

<sup>78</sup> Kasus umrah, Kemenag jangan cuci tangan (Media Indonesia, 31 Maret 2018).

<sup>79</sup> Ibid, tt.

<sup>80</sup> Kemenag. *Kamus informasi haji* (Jakarta: Kemenag), hlm. 13.

Republik Indonesia. <sup>1</sup> Masyarakat dapat pula melaporkan ke kepolisian terdekat disertai dengan bukti-bukti yang valid.<sup>81</sup>

<sup>1</sup> Selain itu, pengawasan penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal (sesuai dengan Pasal 3 PMA 41 Tahun 2015 tentang Petugas Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji di Arab Saudi). Unsur pengawas internal pemerintah terdiri dari Inspektorat Jenderal Kementerian Agama, Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan, Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan, dan BPKP. Sedangkan pengawas eksternal pemerintah terdiri dari DPR RI, DPD RI, BPK RI, KPHI, dan unsur lainnya.

---

<sup>81</sup> Ibid,..... hlm. 14.

## **BAB IV**

# **PERLINDUNGAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH DI BENGKULU**

Bab ini akan menguraikan realisasi perlindungan jemaah haji dan Umrah di Bengkulu. Pada bagian awal, dipaparkan profil AQM *Tour and Travel* dan Patuna Mekar Jaya *Tour and Travel*. Selanjutnya, akan dipaparkan model jaminan keamanan haji dan umrah di Bengkulu.

### **A. Profil AQM *Tour and Travel***

PT. Anugerah Quba Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *tour dan travel*. PT. Anugerah Quba Mandiri pertama kali di dirikan di Samarinda pada tanggal 17 Juni 2011 yang kemudian berkembang pesat dan hadir di Kota Bengkulu. PT. Anugerah Quba Mandiri diresmikan pada tanggal 19 Januari 2013. PT. Anugerah Quba Mandiri populer dengan sebutan PT. AQM *Tour N Travel* atau (AQM). AQM didirikan dengan tujuan memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jemaah untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh. AQM juga memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan intemasional. Mutakhir, AQM menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang pemberangkatan haji plus dan umrah di Kota Bengkulu.

AQM didirikan oleh H. Bambang Sarumi dengan motivasi membangun dua kebaikan (kebaikan dunia dan akhirat). Berdasarkan motivasi dan *nawaitu* jemaah yang dari hari ke hari kian meningkat, AQM bertekad untuk menjadi pelayan tamu Allah. Bagi AQM, hal ini merupakan kehormatan sebab AQM menjadi fasilitator kaum muslim untuk memenuhi undangan menjadi tamu Allah SWT di Baitullah.

Visi AQM adalah mengantarkan jemaah mencapai ibadah umrah dan atau haji yang mabrur, membangun kemitraan yang adil, mengembangkan silaturahmi dan kenyamanan beribadah. Selanjutnya AQM memiliki empat visi. Pertama, mendorong kemantapan calon jemaah untuk menunaikan ibadah umrah/haji secara benar dan sempurna untuk mencapai ibadah yang mabrur. Kedua, mengembangkan penyelenggaraan program perjalanan ibadah umrah dan atau haji yang nyaman, pembimbing ibadah yang *siqah*, serta pelayanan yang amanah. Ketiga, mengembangkan karyawan profesional-amanah untuk melayani jemaah sesuai dengan profesi, tugas, dan tanggung jawab. Keempat, mengembangkan ukhuwah Islamiyah, silaturahmi, dan *ta'awanu 'alal birri wa taqwa* untuk mencapai kehidupan yang *rahmatan lil 'alamiin*.

AQM didirikan dengan landasan tujuan yang mulia. Pertama, AQM didirikan untuk mengelola usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah yang berdimensi dua kebaikan. Kedua, AQM diharapkan dapat menjadi salah satu sumber pendapatan yang *halalan-thayyibah*. Ketiga, AQM bertujuan untuk menjadi pintu masuk untuk mengembangkan berbagai usaha lain yang berkaitan.

Terdapat beberapa produk yang ditawarkan oleh AQM di antaranya, paket haji khusus, paket umrah reguler, paket umrah 1 bulan Ramadhan, dan paket umrah lailatul qadr dan Idul Fitri. AQM berdiri legal dengan Notaris Ny. Erni Efrianti Agustini SH., M. Kn. No. 57/NOT/1/2013. AQM juga memiliki dokumen legal lain,

di antaranya SK Kemenkum HAM RI No AHU-703. AH.02.01. Tahun 2010 Tanggal 12 Februari 2010 dan SK Kepala BPN RI No. 104/KEP-I 7.3/III/2011 tanggal 21 Maret 2011.

Selain mengantongi izin resmi, AQM juga bergabung dengan ASIT (*Association of the Indonesian Tours & Travel Agency*) dan AMPHURI (*Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji & Umrah Republik Indonesia*). Dalam rangka menjaga kesinambungan hubungan dengan sesama jemaah, AQM juga mengadakan dan memfasilitasi berbagai kegiatan diantaranya, kajian Islam, buletin, silaturahmi, kegiatan sosial, dan sinergi bisnis.

#### **B. Profil Patuna Mekar Jaya Tour and Travel**

PT Patuna Mekar Jaya atau familiar dengan nama PT Patuna Tour & Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa *ticketing*, *tour*, pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa), serta Pelayanan Haji dan Umrah atau dikenal dengan PPIH (*Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji*) khusus. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1972 dengan nama Pan Travel yang merupakan bagian dari usaha PT Panatra. Karena waktu itu belum ada pelayanan Haji Plus, Direktur Pan Travel yaitu Bapak Amirsyah Thabrani membuat memberikan pelayanan kepada jemaah haji regular (Jemaah Haji Pemerintah) yang ingin kembali ke tanah air dengan lebih cepat.

Dalam perjalanannya, terjadi perubahan setelah bergabungnya (dua) perusahaan travel untuk memperkuat Patuna Tour & Travel. Kedua perusahaan tersebut adalah : Tunas Travel dan Natrabu Travel. Bergabungnya ketiga perusahaan travel menyepakati pembentukan dan pemberian nama baru. Nama yang disepakati adalah PA ( Pan travel ) TU (Tunas travel) dan NA (Natrabu travel) sehingga terbentuklah nama PATUNA dengan koordinator dari Pan Travel, yaitu Bapak Amirsyah Thabrani. Dalam perkembangannya, bisnis jasa haji ini berjalan dengan baik..

4

Pelayanan perjalanan haji oleh PATUNA berjalan dengan lancar dan dianggap sangat membantu jemaah haji. Maka atas dasar tersebut, pada tahun 1984 Pemerintah melalui Departemen Agama membuat kebijakan baru, yaitu Pemberian Pelayanan Khusus (Haji Plus) kepada jemaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci yang dikelola oleh swasta. Semua *travel agent* diperbolehkan membuat pelayanan haji plus tersebut. Karena kebijakan ini berlaku untuk semua *travel agent*, maka masing-masing pemilik dari perusahaan yang tergabung dalam PA TUNA berinisiatif untuk membuat pelayanan secara sendiri. Akhirnya, PATUNA dibubarkan.

Salah seorang pemilik PATUNA yaitu Bapak Amirsyah Thabrani berencana membuat *travel* baru dengan nama baru. Hal ini disampaikan kepada Departemen Agama, tetapi beberapa orang pejabat di Depag menyarankan agar nama *travel* itu tetap PATUNA karena saat itu perusahaan ini sudah dikenal oleh masyarakat. Hal tersebut disetujui oleh Bapak Amirsyah Thabrani. Hingga akhirnya, diresmikanlah sebuah PT baru sebagai pemekaran dari tiga *travel* terdahulu dengan nama : PT PATUNA MEKAR JAVA yang bergerak dalam pelayanan Umrah dan Haji Plus (sekarang menjadi pelayanan Umrah dan Haji Khusus).

### C. Model Jaminan Keamanan Haji dan Umrah di Bengkulu

Jemaah umrah merupakan konsumen dari jasa perjalanan haji dan umrah.. Dalam memilih *travel* yang akan digunakan, masyarakat harus memastikan keamanan jemaah dengan memperhatikan tujuh hal sebagai berikut:

#### 1. Kepemilikan Izin Resmi *Travel* Umrah

Sebelum menentukan untuk Biro Perjalanan Umrah, terlebih dahulu legalitas dokumen perizinan yang dimiliki biro harus dicek. Selain memeriksa keresmian surat-surat, wajib juga memeriksa



masa berlaku dari tiap-tiap dokumen. Biro perjalanan tersebut harus mempunyai perizinan resmi dari Kementrian Agama dan Dirjen Penyelenggara haji dan umrah. Semakin lengkap surat-surat yang bisa ditunjukkan, maka biro tersebut aman untuk dipilih.

## **2. Tahun Berdiri Agen Travel Umrah**

Mencermati tahun berdiri agen travel umrah adalah hal yang penting. Semakin lama travel itu berdiri, dapat dipastikan perusahaan itu sudah lama berkecimpung dalam dunia umrah dan haji. Bisa jadi, semakin lama biro berdiri menandakan bahwa biro tersebut terpercaya, baik secara ijin perusahaan atau fasilitas pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, bukan berarti agen travel baru tidak dapat dipercaya.

Banyak agen Biro Perjalanan Umrah baru yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Namun, tidak sedikit juga agen Travel Umrah lama yang justru memberikan kualitas pelayanan yang buruk. Kecermatan dalam memilih biro perjalanan sangat penting.

## **3. Banyaknya Jemaah Umrah yang Sudah Berangkat**

Jumlah jemaah umrah yang sudah pernah memakai jasa biro perjalanan umrah juga mempengaruhi pertimbangan. Semakin banyak jemaah yang mendaftar pada agen travel itu, membuktikan jika agen tersebut mempunyai citra yang bagus. Namun, bukan hanya sekedar banyak pendaftar saja. Perlu pula memperhatikan berapa jemaah haji yang telah diberangkatkan oleh agen travel tersebut. Semakin sering biro tersebut mengantarkan jemaah umroh, dapat dipastikan agen itu memiliki ikatan kerja sama yang bagus dengan berbagai pihak resmi, baik instansi dalam negeri maupun instansi luar negeri.

#### **4. Mempunyai Kantor Kepengurusan yang Jelas**

Biro perjalanan haji dan umrah yang terpercaya pasti memiliki kantor kepengurusan yang jelas. Informasi mengenai kantor dan sejumlah aktivitas biro dapat menjadi tanda kualitas pelayanan. Sebagai gambaran, calon konsumen harus mencari informasi berupa cabang-cabang kepengurusan agen. Jika dapat ditemukan cabang kepengurusan yang dekat, hal itu justru memudahkan dalam hal mengurus dokumen yang terkait keberangkatan.

#### **5. Waktu Keberangkatan**

Calon konsumen harus mencari tahu waktu keberangkatan yang dijadwalkan bagi jemaah umrah. Setiap biro perjalanan mempunyai jadwal keberangkatan umrah yang tidak serempak. Ada beberapa biro perjalanan yang memberikan jadwal berangkat lebih cepat, dan ada juga yang memberikan jadwal berangkat hingga berbulan-bulan. Pada poin inilah, calon konsumen harus teliti bertanya agar tidak terjadi kesalahpahaman. Selain itu, calon konsumen juga bisa menanyakan tentang hal-hal yang bisa mempengaruhi jadwal keberangkatan calon jemaah.

#### **6. Hotel atau Penginapan**

Pada saat tiba di Makkah, konsumen bisa bertanya mengenai profil hotel yang akan disinggahi. Hal lain yang perlu diketahui misalnya tentang fasilitas hotel, dan lokasi hotel. Karena ibadah umrah merupakan serangkaian aktivitas beribadah, maka perlu memastikan apakah hotel dekat dengan tempat ibadah. Lazimnya, letak hotel dibagi dalam 3 ring. Ring terbaik ialah ring 1 karena lokasinya dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Tentu saja, tarif penginapan ring 1 sedikit mahal dari ring 2 dan ring 3. Ring 1 sangat direkomendasikan untuk lansia atau jemaah yang sedang membawa balita.

## 7. Transport

Ketika akan berangkat umroh, transportasi merupakan aspek penting yang harus diperhatikan. Pesawat yang akan dipakai harus menjadi perhatian calon jemaah. Semakin baik maskapai penerbangan yang disediakan, maka pelayanannya juga semakin baik. Calon konsumen harus memperhatikan kelas pesawat yang akan dinaiki. Hal ini bertujuan untuk membuat perjalanan terasa nyaman. Selain itu, jenis transportasi selama di Saudi juga harus diperhatikan sejak memilih biro. Idealnya, bus yang digunakan adalah yang full AC mengingat Arab Saudi memiliki temperatur suhu yang panas.

Jaminan keamanan bagi jemaah haji sudah diatur melalui undang-undang, antara lain Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pelaksanaan UU No. 8 tahun 1999, dan Badan Perlindungan Konsumen Negara (BPKN), serta Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Bentuk pengawasan BPKN dan atau LPKSM terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen di antaranya melalui peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan peran pelaku usaha yang profesional dan menghargai hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha. Selain itu. Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen juga mendukung perlindungan terhadap keamanan jemaah haji dan umrah yang notabene merupakan konsumen perusahaan biro perjalanan haji dan umrah.

Meski demikian, pengawasan terhadap PPIU belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan karena pengawasan hanya menunggu laporan dari PPIU dan hanya bersifat administratif. Regulasi yang ada belum berjalan dengan baik karena berbagai faktor, di antaranya sikap apriori masyarakat

terhadap perlindungan hak-hak dirinya sebagai konsumen dari kecurangan oknum travel umrah. Sanksi yang diterima oleh PPIU nakal juga sangat sulit diterapkan dan tidak menguntungkan jemaah umrah.

Jika terjadi pelanggaran oleh PPIU dengan menelantarkan hak-hak jemaah umrah,, maka PPIU tersebut tidak akan mendapat sanksi apa pun sampai ada di antara jemaah yang direnggut haknya tersebut menuntut ke pengadilan. Proses hukum di pengadilan juga sangat panjang dan membutuhkan biaya dari kantong jemaah yang menuntut haknya tersebut. Jika travel nakal tersebut terbukti bersalah, sering kali kerugian moril dan materil jemaah tidak mereka dapatkan kembali.

Data yang diperoleh dari wawancara dengan Pak Ramlan sebagai Kabag Urusan Haji dan Umrah bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Provinsi dan Kabupaten hanya terbatas pada administrasi perizinan PPIU dan memberikan rekomendasi perizinan PPIU yang dipilih jemaah untuk memberangkatkan jemaah bekerja sama dengan imigrasi. Dalam pelaksanaan pengawasan tersebut, pihak Kemenag sering kali mendapat protes keras dari calon jemaah umrah yang merasa dipersulit oleh Kanwil Kemenag Provinsi dan atau Kabupaten.

Masyarakat belum satu visi dengan pihak Kanwil Kemenag bahwa sistem pengawasan digunakan untuk menjaga hak-hak jemaah. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Pak Ramlan bahwa urgen adanya surat izin bagi PPIU yang akan emberangkatkan jemaah umrah di Provinsi Bengkulu untuk melindungi dan memperlancar perjalanan ibadah umrah jemaah. Hal ini penting agar dalam perjalanan ibadahnya, jemaah tidak khawatir akan terlantar atau tidak terpenuhi hak-haknya. Berdasarkan informasi tersebut, sangat jelas bahwa masyarakat belum mengerti tujuan Kanwil kemenag tentang urgensi perlindungan terhadap jemaah.

Perlindungan hukum diberikan kepada jemaah dengan mengasuransikan perjalanan jemaah. Konsekuensinya, jemaah membayar lebih mahal karena penambahan biaya. PPIU yang belum memiliki izin resmi. Mereka tidak boleh menghimpun dana atau mendaftarkan pemberangkatan umrah.

Jemaah umrah dan haji plus merupakan konsumen jasa perjalanan umrah yang ditawarkan oleh PPIU. Sebagai konsumen jasa, jemaah umrah termasuk dalam objek yang dilindungi oleh negara sebagaimana amanat dari UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1 dalam Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan: perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Selanjutnya, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan, pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam undang-undang, telah diatur dengan jelas mengenai hak konsumen. Hak Konsumen menurut Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai

10

dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun, kewajiban Konsumen berdasarkan pasal 5 UU No.3 Tahun 1999 adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum perlindungan konsumen secara patut.

19 Selanjutnya, pelaku usaha juga 13 memiliki kewajiban. Berdasarkan Pasal 7 UU No.8 tahun 1999, pelaku usaha berkewajiban:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan Jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 19 dijelaskan bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

15

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

#### **D. Model Jaminan Keamanan bagi Jemaah Umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah di Provinsi Bengkulu**

Perlindungan konsumen dalam hal ini jemaah umrah yang paling efektif adalah <sup>10</sup> perlindungan dari diri jemaah itu sendiri, sebagaimana terdapat dalam UU Nomor 8 tahun 1999 pasal 3 point a bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

Riilnya masyarakat muslim Indonesia yang membutuhkan jasa travel untuk melakukan perjalanan umrah tidak selektif dalam memilih travel yang akan mereka gunakan. Sudah biasa calon jemaah tidak membaca dengan seksama isi perjanjian yang mereka tanda tangani, mereka juga sangat mudah percaya dengan informasi yang diberikan oleh agent travel umrah. Mayoritas calon jemaah tidak pernah mengecek kebenaran legalitas dari travel yang menawarkan jasanya.

Model jaminan keamanan bagi jemaah umrah oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Bengkulu:

1. Peraturan daerah MoU antara Kemenag bekerja sama dengan polda dan satpol PP (Pemda).
2. Melakukan penyisiran 1 kali setiap bulan.



3. Bentuk badan pengawasan biro perjalanan umrah
4. Ragulasi yang lengkap dan implementatif
5. Edukasi yang intensif, simultan dan menyeluruh kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka apabila mau melakukan wisata/umrah dengan menggunakan PPIU.
6. Sinergisitas pihak terkait, yaitu Kemenag, Pemda, Polri, Imigrasi, transportasi, BPKNI LPKSM, dan OJK bersinergi dalam menertibkan PPIU.
7. Pengecekan dan pelaksanaan audit (pengawasan) setiap bulan terhadap PPIU yang ada di provinsi Bengkulu secara bersama-sama sesuai dengan kewenangan masing-masing instansi.
8. Sanksi yang memberikan efek jera pertegas sanksi, seperti: perlakukan travel nakal seperti para koruptor ada OTI karena ini menyangkut uang rakyat.

**SAMUDRA BIRU**

**SAMUDRA BIRU**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Optimalisasi perlindungan haji dan umrah harus dilakukan demi penyelenggaraan ibadah haji yang ramah terhadap hak yang melekat pada jemaah. Penyelenggara haji dan umrah harus berkomitmen untuk memberikan hak-hak bagi jemaah. Kolaborasi pemerintah dengan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah sangat penting untuk mewujudkan keadilan konsumen bagi jemaah haji dan umrah.

#### **Strategi Optimalisasi Perlindungan Haji dan Umrah**

Berdasarkan uraian dalam buku ini dapat dipastikan bahwa jaminan keamanan jemaah umrah di Provinsi Bengkulu ditinjau dari aspek regulasi pengawasan oleh kemenag perlu ditingkatkan. Terbatasnya kewenangan Kemenag dalam pengawasan terhadap PPIU hanya pada administrasi perizinan operasional dan rekomendasi pembuatan pasport jemaah yang akan menggunakan PPIU perlu direspons dengan tepat. Terlebih, tidak ada sanksi bagi PPIU yang beroperasi di Provinsi Bengkulu namun tidak mempunyai izin operasional di Provinsi Bengkulu.

Model jaminan keamanan jemaah umrah di Provinsi Bengkulu perlu dilengkapi dengan regulasi yang implementatif

sehingga mampu memberikan edukasi kepada masyarakat tentang arti penting melindungi diri sendiri secara simultan dan terintegrasi dengan pihak terkait. Bertolak dari hal ini, penulis merekomendasikan beberapa hal urgen.

Pertama, pemerintah daerah dan DPRD hendaknya membuat Perda tentang penertiban dalam rangka mengawasi PPIU di Provinsi Bengkulu. Kedua, Kanwil Kemenag harus menguatkan sinergi dengan Kepolisian Daerah Bengkulu dalam menertibkan dan mengawasi PPIU yang ada di Provinsi Bengkulu. Terakhir, masyarakat muslim Provinsi Bengkulu harus selektif dalam menentukan PPIU yang akan digunakan untuk pergi umrah.

**SAMUDRA BIRU**

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Kaaf, A. Z. 2002. *Ekonomi dalam Perspektif Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Beik, I. S. & Laily D.A. 2016. *Ekonomi Pembangunan Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- BPS. *Provinsi Bengkulu dalam Angka*. Bengkulu..bps.go.id.
- Dana Abadi Umat Pasal 13 Ayat 1.
- Dwi, L. B & Rati, L. 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah: Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah dan Laporan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handoko, H. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Haras. 2017. *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia*. Skripsi.
- Hatta, A. F. 2015. *Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata)*. Skripsi.
- Huda, N., dkk. *Ekonomi pembangunan Islam*. Jakarta: Prenada.
- Humaidy, A. 2017. *Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah di Kota Makassar (Studi UndangUndang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008)*. Skripsi.

- Jusmaliani, (ed.). 2008. *Investasi Syariah, Implementasi Konsep pada Kenyataan empiric*. Yogyakarta: Kreasi Kencana.
- kbbi.web.id.
- Kemenag. 2011. *Fikih Haji*. Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kemenag. 2017. *Kamus Informasi Haji dan Umrah*. Sub Bagian Informasi Haji.
- Kemendikbud. 2014. *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kholifatun. 2015. Fungsi Perencanaan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji dan Umroh Periode 2014 (Studi Kasus pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah). *Skripsi*.
- Kifli, D. 2010. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel. *Skripsi*.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: UPP STIN YKPN.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Irmawati.. 2017. Pengelolaan Travel Haji Umrah pada PT Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takelar. *Skripsi*.
- Majid, N. 2008. *Haji dan Umrah: Perjalanan Relijius*. Jakarta: Dian Rakyat.
- Miru, A., & Sutannan, Y. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 18 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
- Rochaety, E & Ratih. 2007. *Kamus Istilah Ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Rokhmad, A. 2016. *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*. Jakarta: Media Dakwah.
- Rokhmad, A., & Choliq, A. 2015. *Haji (Transformasi Profetik Menuju Revolusi Mental)*. Jakarta: Media Dakwah.
- Shihab, M. Q. 2012. *Haji dan Umrah bersama M Quraish Shihab: Uraian Manasik, Hukum, Hikmah dan Panduan Meraih Haji Mabruur*. Tangerang: Lentera Hati.
- Solihin, I. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Subandi. 2014. *Ekonomi Pembangunan*. Bandung. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastomo. 2005. *Pemberdayaan Ekonomi Umat Melalui Haji*. Jakarta: Alumni.
- Syauqy, I. & Lail. *Ekonomi Pembangunan Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ulfa, A. S. 2017. *Gambaran Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah pada Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Wilayah Jakarta*. Skripsi.
- UndangUndang Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Haji.
- Yanis, M., & Rokhmad, A. 2016. *Pengenalan Program Sertifikasi dan Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Yusri. 2013. *Kajian UndangUndang Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam*. *Jurnal Ulumuddin*.

**SAMUDRA BIRU**



# STRATEGI PERLINDUNGAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH

Buku yang kini Anda baca merupakan karya sederhana yang penulis persembahkan untuk calon jemaah haji dan/atau umrah yang ingin mengupayakan kenyamanan dan keamanan dalam berperjalanan ke Baitullah.

Buku ini dimulai dengan pembahasan mengenai panjangnya *waiting list* haji di Indonesia, munculnya biro perjalanan haji dan umrah yang merugikan jemaah, serta pembahasan mendalam mengenai agen perjalanan haji, khususnya di Provinsi Bengkulu. Dengan menulis buku ini, penulis berharap agar calon jemaah yang hendak memenuhi panggilan-Nya dapat waspada dan hati-hati dalam memilih biro perjalanan dan mengetahui jaminan perlindungan keamanan ketika umrah dan haji sehingga memiliki bekal informasi yang cukup. Dengan adanya informasi dan pengetahuan yang cukup tentang perlindungan haji dan umrah, harapannya jemaah yang hendak berangkat menjadi semakin siap.



**SAMUDRA BIRU**  
Menyebarkan Ilmu Pengetahuan

Pod Samudra Biru  
samudrabiru\_group  
www.samudrabiru.co.id



# Strategi perlindungan jemaah haji dan umrah

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://perubahanabadi.blogspot.com">perubahanabadi.blogspot.com</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://etheses.uinmataram.ac.id">etheses.uinmataram.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://digilib.iainkendari.ac.id">digilib.iainkendari.ac.id</a> Internet Source	2%
4	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	2%
5	<a href="http://repository.iainpare.ac.id">repository.iainpare.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.stainparepare.ac.id">repository.stainparepare.ac.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Kementerian Agama Student Paper	1%
8	<a href="http://adoc.tips">adoc.tips</a> Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student Paper	1%
10	<a href="http://apria21.blogspot.com">apria21.blogspot.com</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source	1%

13	<a href="http://eprints.uns.ac.id">eprints.uns.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	I K Dewi, Hardin, S Sampara, H Baharuddin, M S Nuh, D Andara, F M Ramadhan, Haniarti, R M Rukka, A Amrullah. "Implementation of public services with a legal system approach in the "welfare state" framework to overcome disasters", IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 2019 Publication	1 %
15	<a href="http://mafiadoc.com">mafiadoc.com</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://jurnal.iain-bone.ac.id">jurnal.iain-bone.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	Ahmad Dahlan, Santosa 'Irfaan. "Mengagas Negara Kesejahteraan", El-jizya : Jurnal Ekonomi Islam, 2014 Publication	1 %
18	<a href="http://novianaputeeri.blogspot.com">novianaputeeri.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
19	<a href="http://repository.upstegal.ac.id">repository.upstegal.ac.id</a> Internet Source	1 %
20	<a href="http://www.dpr.go.id">www.dpr.go.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%