



MEMBANGUN SISTEM PENGAWASAN PPIU YANG EFEKTIF: KEBIJAKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN UMRAH

BUILDING AN EFFECTIVE SUPERVISION SYSTEM FOR PPIU: POLICY FOR ENHANCING TRUST AND QUALITY OF UMRAH SERVICES

Naskah disubmit: 21 Februari 2025 | Revisi: 21 Maret 2025 | diterima: 14 April 2025

Muh. Tahir K.*

Kantor Wilayah
Kementerian Agama
Provinsi Sulawesi
Tenggara

*Penulis Korespondensi:
muhtahir79@gmail.com

Abstrak

Policy paper ini menguraikan bahwa masalah utama yang dihadapi dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, yaitu lemahnya pengawasan terhadap operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang berisiko tinggi menyebabkan masalah dalam kualitas layanan, ketidakjelasan jadwal pemberangkatan, dan rendahnya transparansi. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah memberikan rekomendasi untuk memperkuat pengawasan PPIU melalui penguatan regulasi yang ada, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam operasional PPIU. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan kualitatif dengan analisis mendalam terhadap kebijakan dan studi kasus dari berbagai insiden yang terjadi dalam industri ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem pengawasan yang lemah, ketidaktransparanan dalam laporan keuangan PPIU, dan minimnya regulasi yang mengatur operasional PPIU menjadi penyebab utama masalah ini. Secara garis besar, kebijakan yang diusulkan adalah penguatan pengawasan, penetapan standar kualitas pelayanan, serta sertifikasi PPIU yang ketat. Dengan demikian, penulis menarik kesimpulan bahwa kebijakan ini memiliki peran penting dalam memperbaiki sistem pengawasan dan meningkatkan kualitas layanan PPIU, sehingga jemaah umrah dapat terlindungi dengan lebih baik. Penulis merekomendasikan kepada Kementerian Agama untuk segera menerbitkan regulasi terkait Standar Kualitas dan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Kata Kunci: Pengawasan, PPIU, Regulasi, Transparansi, Umrah

Abstract

This policy paper explains that the main issue faced in the implementation of umrah pilgrimage trips, which is the weak supervision of the operational activities of Umrah Travel Agencies (PPIU), posing high risks to service quality, unclear departure schedules, and low transparency. The main objective of this policy is to provide recommendations to strengthen the supervision of PPIUs through the enhancement of existing regulations, as well as to improve transparency and accountability in PPIU operations. The methodology used in this study is a qualitative approach with in-depth analysis of policies and case studies of various incidents that have occurred in the industry. The analysis results show that weak monitoring systems, lack of financial transparency in PPIUs, and insufficient regulations governing PPIU operations are the primary causes of these problems. In general, the proposed policy involves strengthening supervision, establishing service quality standards, and implementing strict certification for PPIUs. Thus, the author concludes that this policy plays an important role in improving the supervision system and enhancing the quality of PPIU services, ensuring better protection for Umrah pilgrims. The author recommends that the Ministry of Religious Affairs immediately issue regulations concerning the Standards of Quality and Supervision for Umrah Travel Agencies (PPIU).

Keywords: Supervision, PPIU, Regulation, Umrah, Transparency

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia merupakan sektor yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya minat masyarakat untuk menjalankan ibadah ini. Setiap tahunnya, jutaan umat Muslim Indonesia melakukan perjalanan ibadah umrah, menjadikannya salah satu pasar terbesar bagi biro perjalanan. Namun, meskipun sektor ini berkembang pesat, berbagai permasalahan yang melibatkan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) muncul dan terus menjadi sorotan. Permasalahan ini tidak hanya mengganggu kelancaran perjalanan ibadah, tetapi juga berpotensi merusak citra sektor penyelenggaraan umrah, yang seharusnya menjadi penyedia layanan yang terpercaya dan profesional.

Salah satu isu yang cukup mencolok adalah penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum PPIU juga menjadi masalah yang sangat merugikan jemaah. Salah satu contoh yang paling terkenal adalah kasus penipuan yang dilakukan oleh biro perjalanan First Travel. Dalam kasus ini, ribuan jemaah yang telah membayar biaya perjalanan umrah tidak diberangkatkan, meskipun mereka sudah membayar lunas. PPIU yang terlibat dalam kasus ini menggunakan harga yang sangat murah untuk menarik perhatian konsumen, namun pada akhirnya gagal memenuhi janji-janji yang telah disepakati. Penipuan semacam ini bukan hanya merugikan jemaah secara finansial, tetapi juga menciptakan ketidakpercayaan yang besar terhadap integritas penyelenggaraan ibadah umrah. Praktik semacam ini biasanya muncul karena lemahnya pengawasan dari pihak berwenang serta kurangnya transparansi dalam pengelolaan dana yang diterima oleh

PPIU. Akibatnya, oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab bisa dengan mudah menipu calon jemaah yang tidak memiliki cukup informasi atau pengalaman. Penipuan ini mencoreng reputasi seluruh industri perjalanan ibadah umrah di Indonesia dan menyebabkan kerugian yang tidak terhitung jumlahnya bagi masyarakat.

Masalah lain yang tidak kalah penting adalah kegagalan dalam pemberangkatan jemaah oleh beberapa biro perjalanan umrah. Gagalnya pemberangkatan ini terjadi ketika biro perjalanan tidak dapat melaksanakan rencana keberangkatan jemaah sesuai dengan janji yang telah diberikan. Penyebab utama dari permasalahan ini adalah manajemen yang buruk, seperti kurangnya koordinasi antar pihak terkait, ketidaksiapan dalam pengelolaan dokumen perjalanan, serta ketidakmampuan dalam menyediakan fasilitas yang dijanjikan. Dalam beberapa kasus, biro perjalanan gagal memenuhi komitmen untuk memberangkatkan jemaah tepat waktu atau bahkan membatalkan keberangkatan mereka tanpa memberikan kompensasi yang memadai. Hal ini menyebabkan kerugian besar bagi jemaah yang sudah merencanakan perjalanan ibadah mereka jauh-jauh hari. Kejadian semacam ini juga menciptakan ketidakpuasan yang mendalam dan memperburuk reputasi PPIU yang terlibat. Ketidakmampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji menjadi masalah yang harus segera diatasi melalui peningkatan kapasitas manajerial dan pengawasan yang lebih ketat terhadap biro perjalanan.

Persaingan yang semakin ketat antara PPIU juga menambah kompleksitas dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Banyak biro perjalanan yang berlomba-lomba menawarkan harga murah untuk menarik per-

hatian konsumen. Namun, di balik harga yang terjangkau, sering kali kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. PPIU yang berusaha memenangkan persaingan dengan menawarkan harga sangat murah tanpa memperhatikan kualitas pelayanan justru merugikan jemaah. Harga yang sangat rendah sering kali disertai dengan pengurangan dalam hal fasilitas seperti akomodasi, transportasi, atau bahkan pelayanan ibadah yang seharusnya diberikan selama di Tanah Suci. Hal ini menambah kerugian bagi jemaah yang merasa tertipu dengan janji-janji yang tidak ditepati. Dalam hal ini, PPIU yang tidak profesional dalam bersaing akan merusak reputasi industri umrah secara keseluruhan, bahkan menciptakan ketidakpercayaan jemaah terhadap penyelenggaraan ibadah umrah yang sah.

Terakhir, perlindungan hukum terhadap konsumen jasa umrah masih menjadi masalah yang belum sepenuhnya terselesaikan. Banyak jemaah yang merasa dirugikan akibat kelalaian atau bahkan penipuan oleh PPIU, namun mereka kesulitan untuk mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Proses hukum yang panjang dan rumit sering kali menghambat upaya mereka untuk memperoleh ganti rugi atau keadilan. Kurangnya pengawasan dari pihak berwenang dan lemahnya penegakan hukum membuat banyak PPIU merasa bebas melakukan pelanggaran tanpa takut akan konsekuensi hukum yang serius. Hal ini menyebabkan banyak jemaah yang menjadi korban merasa tidak memiliki tempat untuk mengadukan keluhan mereka. Oleh karena itu, sangat penting untuk memperkuat sistem perlindungan hukum bagi konsumen dalam industri perjalanan ibadah umrah, agar setiap pihak yang dirugikan dapat

memperoleh hak-hak mereka sesuai dengan hukum yang berlaku.

Secara keseluruhan, sektor penyelenggaraan ibadah umrah menghadapi berbagai tantangan serius yang perlu segera diatasi. Masalah-masalah seperti ketidakpatuhan terhadap regulasi, penipuan oleh PPIU, kegagalan pemberangkatan, persaingan yang tidak sehat, dan kurangnya perlindungan hukum bagi konsumen semuanya menunjukkan bahwa sistem pengawasan dan regulasi yang ada perlu diperbaiki. Penyelesaian masalah ini memerlukan kerjasama antara pemerintah, PPIU, dan masyarakat untuk menciptakan sistem yang lebih transparan, profesional, dan bertanggung jawab. Kebijakan yang tepat dapat membantu memperbaiki kondisi ini, meningkatkan kualitas pelayanan, dan melindungi hak-hak jemaah agar mereka dapat menjalankan ibadah umrah dengan aman dan nyaman.

Identifikasi Masalah

Dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, terdapat berbagai tantangan yang dapat menghambat kelancaran dan kualitas pengalaman jemaah. Meskipun umrah adalah ibadah yang sangat penting bagi umat Muslim, namun dalam praktiknya, berbagai masalah sering kali muncul terkait dengan penyelenggaraan perjalanan ini. Beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh para jemaah, serta oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah, antara lain adalah penipuan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), kegagalan pemberangkatan jemaah, persaingan tidak sehat antar penyelenggara, dan kurangnya perlindungan hukum bagi konsumen. Masalah-masalah ini tidak hanya merugikan jemaah, tetapi juga dapat merusak citra industri umrah secara keseluruhan.

Berikut adalah beberapa identifikasi masalah terkait penyelenggaraan Ibadah Umrah oleh PPIU di Indonesia:

1. Kasus penipuan oleh PPIU

Penipuan yang dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) merupakan masalah yang telah merugikan banyak jemaah. Salah satu contoh kasus yang paling mencolok adalah kasus First Travel, yang menunjukkan bagaimana penyelenggara umrah dapat dengan mudah mengeksploitasi ketidaktahuan jemaah dan memanfaatkan kepercayaan yang diberikan untuk keuntungan pribadi. Penyebab utama dari terjadinya penipuan ini adalah lemahnya sistem pengawasan terhadap PPIU, yang membuat mereka bisa beroperasi tanpa pengawasan yang ketat. Ketidakmampuan pihak berwenang dalam mengevaluasi transparansi dan akuntabilitas keuangan para penyelenggara menjadi celah yang dapat dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, minimnya regulasi yang mengatur mekanisme pengawasan internal PPIU juga berkontribusi pada rentannya terjadinya penipuan dalam industri perjalanan umrah (Samosir, 2023).

Peran penting pengawasan dan regulasi yang tegas sangat diperlukan agar penyelenggara perjalanan umrah tidak dapat lepas dari tanggung jawab mereka terhadap konsumen. Kurangnya transparansi dalam pelaporan serta tidak adanya mekanisme yang memadai untuk mengevaluasi kredibilitas PPIU menjadi salah satu akar penyebab penipuan ini. Oleh karena itu, perlu adanya revisi terhadap aturan yang ada untuk memastikan bahwa setiap PPIU memi-

liki prosedur yang jelas dalam menjaga kepercayaan dan kualitas layanan yang mereka tawarkan kepada jemaah (Hidayat & Saron, 2022).

2. Kegagalan pemberangkatan jemaah

Kegagalan pemberangkatan jemaah merupakan masalah yang juga sering dihadapi dalam dunia penyelenggaraan umrah. Banyak faktor yang dapat menyebabkan kegagalan ini, seperti masalah administrasi visa, keterlambatan penerbangan, atau kekurangan fasilitas yang dijanjikan. Namun, penyebab utama dari kegagalan ini adalah pengelolaan yang buruk dari pihak penyelenggara. Banyak PPIU yang tidak mempersiapkan dengan baik aspek logistik dan finansial mereka, yang berujung pada ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban terhadap jemaah. Selain itu, kejadian-kejadian tak terduga seperti pandemi COVID-19 juga menambah kompleksitas masalah ini. Dalam banyak kasus, jemaah tidak mendapatkan pengembalian dana atau penggantian yang memadai meskipun mereka telah membayar untuk perjalanan yang seharusnya sudah mereka lakukan (Sakti & Puspitosari, 2022).

Akar masalahnya adalah kurangnya kesiapan PPIU dalam mengantisipasi kondisi darurat atau perubahan besar yang terjadi di luar prediksi, seperti penutupan akses penerbangan atau pembatasan perjalanan internasional. Ketidakmampuan mereka untuk memberikan solusi atau kompensasi yang sesuai menunjukkan ketidakmampuan mereka dalam mengelola risiko. Oleh karena itu, penting untuk memperkuat regulasi yang mengatur kewajiban PPIU dalam memberikan jaminan kepada jemaah,

serta sistem asuransi yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen ketika terjadi pembatalan atau kegagalan pemberangkatan (Jafar & Yahyanto, 2025).

3. Persaingan tidak sehat

Persaingan yang tidak sehat antar PPIU sering kali menjadi masalah yang mengganggu industri umrah. Beberapa penyelenggara melakukan praktik-praktik yang tidak adil, seperti menawarkan harga yang sangat murah atau memanipulasi iklan untuk menarik perhatian konsumen. Praktik ini tidak hanya merugikan pesaing yang jujur, tetapi juga merusak integritas industri secara keseluruhan. Persaingan yang tidak sehat ini lebih sering terjadi karena tidak adanya pengawasan yang ketat terhadap cara-cara yang digunakan oleh PPIU untuk memasarkan layanan mereka. Beberapa penyelenggara mungkin memotong biaya dengan mengurangi kualitas layanan yang diberikan, atau bahkan tidak memenuhi janji-janji yang mereka buat, hanya demi memenangkan persaingan harga (Hidayat & Saron, 2022).

Akar dari masalah ini terletak pada ketidakseimbangan dalam penerapan regulasi yang mengatur pasar umrah. Regulasi yang lebih ketat dan pengawasan yang lebih transparan sangat dibutuhkan untuk menciptakan pasar yang sehat dan adil bagi semua penyelenggara. Selain itu, jemaah sebagai konsumen harus diberikan edukasi tentang cara memilih PPIU yang terpercaya dan tidak mudah tergiur dengan tawaran harga yang tidak realistis. Pemerintah juga perlu menetapkan standar yang jelas terkait pelayanan yang harus diberikan oleh PPIU agar tidak ada penyelenggara yang mengambil jalan pintas untuk

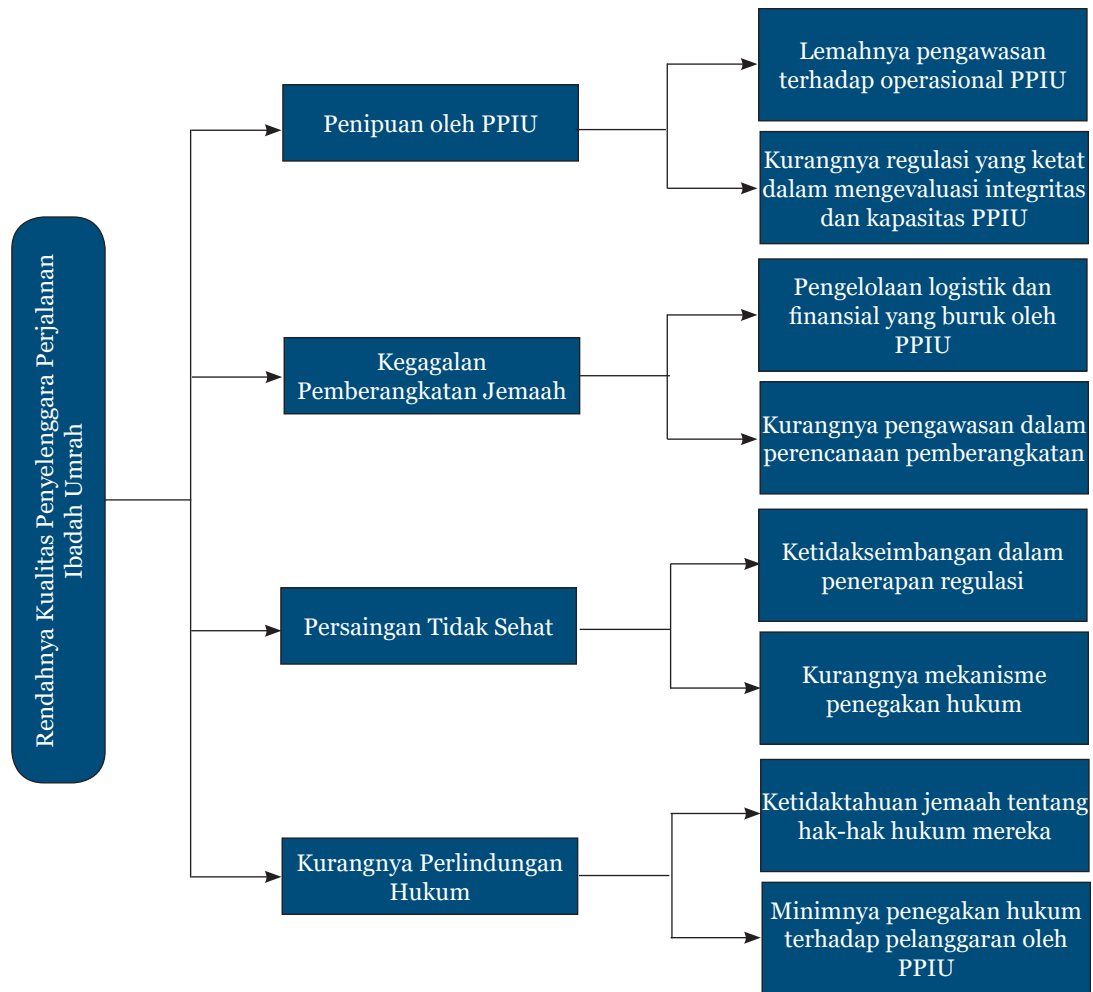
memperoleh keuntungan dengan cara yang tidak etis (Sakti & Puspitosari, 2022).

4. Kurangnya perlindungan hukum

Kurangnya perlindungan hukum bagi jemaah umrah adalah masalah yang krusial dan perlu segera diatasi. Banyak jemaah yang menjadi korban penipuan atau kegagalan pemberangkatan merasa kesulitan untuk menuntut hak mereka karena prosedur hukum yang rumit dan mahal. Meskipun ada undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen, implementasinya masih sangat lemah. Banyak jemaah yang tidak tahu harus ke mana untuk melaporkan masalah mereka, atau bahkan jika mereka melaporkan, proses hukum yang ada sangat lama dan tidak memadai. Hal ini diperburuk oleh ketidakjelasan tanggung jawab hukum dari pihak PPIU, yang sering kali lolos dari sanksi yang sesuai dengan pelanggaran yang mereka lakukan (Samosir, 2023).

Akar masalahnya adalah ketidaktahuan jemaah akan hak-hak hukum mereka, serta tidak adanya sistem yang efisien dalam menangani klaim atau sengketa yang muncul antara konsumen dan penyelenggara. Untuk itu, diperlukan pembaruan dalam regulasi yang lebih memberikan jaminan kepada jemaah. Selain itu, perlu adanya lembaga atau badan yang bertugas untuk mengawasi dan menindaklanjuti laporan dari konsumen, serta mempercepat proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara jemaah dan PPIU (Sakti & Puspitosari, 2022).

Identifikasi masalah ini dapat digambarkan seperti dalam diagram pohon masalah berikut ini:



Gambar 1. Pohon Masalah

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dengan menggunakan analisis USG (*Urgency, Seriousness, Growth*), yaitu metode untuk menentukan prioritas isu yang harus diselesaikan, maka dapat dirumuskan *Problem statement* dari makalah kebijakan ini adalah lemahnya pengawasan terhadap operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Tujuan dan Manfaat

Tujuan

Penulisan *policy paper* ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang jelas dan aplikatif yang dapat diterap-

kan untuk memperkuat sistem pengawasan terhadap PPIU. Rekomendasi tersebut akan difokuskan pada upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta penguatan regulasi yang ada, agar penyelenggara perjalanan ibadah umrah dapat beroperasi dengan lebih bertanggung jawab dan jemaah dapat merasa lebih terlindungi.

Selain itu, tujuan penulisan *policy paper* ini adalah untuk memberikan dasar pemikiran yang solid bagi pembuat kebijakan untuk memperbarui atau memperkuat regulasi yang ada. Penguatan regulasi akan memastikan bahwa pengawasan terhadap PPIU menjadi lebih ketat dan efektif, serta mampu mengurangi terjadinya pelanggaran yang merugikan jemaah. Dengan adanya reko-

mendasi yang berbasis pada analisis mendalam ini, diharapkan pembuat kebijakan dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan berdampak positif bagi kelangsungan dan reputasi industri umrah di Indonesia.

Manfaat

Adapun manfaat penulisan adalah memberikan solusi konkret untuk memperbaiki sistem pengawasan yang ada. Dengan rekomendasi yang diajukan, diharapkan akan tercipta sistem pengawasan yang lebih transparan dan akuntabel, yang dapat mengurangi praktik penyalahgunaan yang seringkali merugikan jemaah. Dengan demikian, jemaah umrah akan lebih terlindungi dari potensi penipuan dan pelanggaran yang terjadi dalam perjalanan ibadah mereka, dan dapat melaksanakan ibadah umrah dengan aman dan nyaman.

Manfaat lain dari *policy paper* ini adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PPIU. Kepercayaan jemaah terhadap penyelenggara perjalanan umrah sangat bergantung pada seberapa transparan dan akuntabel operasional PPIU. Dengan adanya pengawasan yang lebih ketat dan kebijakan yang mendukung, diharapkan kepercayaan masyarakat dapat kembali pulih, sehingga industri umrah akan berkembang dengan lebih sehat. Kepercayaan yang meningkat juga akan mendatangkan lebih banyak jemaah, yang pada gilirannya akan memperkuat sektor pariwisata religi di Indonesia.

Manfaat lainnya adalah memperbaiki kualitas dan profesionalisme penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Dengan adanya sistem pengawasan yang lebih ketat, penyelenggara umrah yang beroperasi secara sah dan dengan integritas yang tinggi akan

semakin berkembang. Sebaliknya, penyelenggara yang tidak profesional atau terlibat dalam praktik tidak etis akan lebih mudah terdeteksi dan diberikan sanksi. Hal ini pada akhirnya akan menciptakan industri yang lebih sehat dan kompetitif, dengan penyelenggara yang lebih berkualitas dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah.

Terakhir, *policy paper* ini dapat menjadi panduan penting bagi pembuat kebijakan dalam merancang regulasi baru atau memperbaharui yang sudah ada terkait pengawasan PPIU. Rekomendasi yang dihasilkan dari analisis ini akan memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat, sehingga kebijakan yang diterapkan dapat memberikan dampak positif dalam jangka panjang bagi industri umrah. Dengan begitu, tidak hanya masalah pengawasan yang dapat diselesaikan, tetapi juga dapat mendorong pertumbuhan industri umrah yang berkelanjutan dan lebih baik di masa depan.

Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

Kerangka Teoritis

Dalam penulisan *policy paper* ini, teori yang digunakan sebagai dasar analisis adalah teori *Good Governance* (Tata Kelola yang Baik) dan *Regulatory Governance* (Tata Kelola Regulasi), keduanya sangat relevan dalam konteks pengawasan terhadap operasional PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah). *Good Governance* adalah konsep yang berfokus pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dalam pengelolaan pemerintahan dan organisasi publik. Menurut Wahyu Hidayat dan Agus Saroni (2022), penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik

sangat penting untuk memastikan bahwa sektor publik, termasuk penyelenggaraan ibadah umrah, dapat berjalan dengan transparan dan memberikan manfaat yang maksimal bagi konsumen, dalam hal ini jemaah. Dalam konteks PPIU, pengawasan yang baik akan mengarah pada penyelenggaraan ibadah umrah yang lebih aman dan terpercaya, dengan meminimalkan potensi penyalahgunaan yang merugikan konsumen.

Selain itu, teori *Regulatory Governance* memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai bagaimana kebijakan dan regulasi dapat diterapkan untuk menciptakan pengawasan yang efektif terhadap operasional PPIU. Teori ini menekankan bahwa regulasi yang jelas dan mekanisme pengawasan yang transparan adalah kunci untuk mencegah penyalahgunaan atau pelanggaran yang dapat merugikan konsumen. Menurut Jafar & Yahyanto (2025), pengawasan yang efektif hanya dapat tercapai jika ada regulasi yang cukup ketat dan lembaga yang bertanggung jawab untuk memantau operasional PPIU secara teratur. Oleh karena itu, penguatan regulasi dan tata kelola yang transparan dalam industri umrah sangat penting untuk melindungi jemaah dari potensi penipuan yang mungkin terjadi akibat pengelolaan yang buruk.

Penguatan pengawasan dalam konteks teori *Good Governance* juga berarti bahwa pihak berwenang harus memastikan adanya mekanisme yang jelas dan dapat dipercaya untuk memverifikasi operasional PPIU, seperti audit dan pengawasan internal dan eksternal. Hidayat & Saron (2022) menekankan bahwa sistem pengawasan yang lemah, baik karena kurangnya kapasitas sumber daya maupun ketidaktepatan regulasi, dapat membuka celah bagi terjadinya penyalahgunaan yang merugikan masyarakat.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*, pengawasan terhadap PPIU dapat lebih terstruktur dan lebih dapat dipertanggungjawabkan. Ini akan mengarah pada penurunan risiko penipuan yang sering kali terjadi dalam industri ini.

Selain itu, penerapan *Regulatory Governance* mengharuskan adanya regulasi yang jelas dan ketat terkait dengan operasional PPIU. Sakti & Puspitosari (2022) menyatakan bahwa regulasi yang kurang ketat dan pengawasan yang tidak konsisten sering kali menjadi penyebab utama lemahnya pengawasan dalam sektor ini. Dalam kerangka ini, penguatan kebijakan yang mengatur PPIU, baik dalam hal standar operasional, transparansi keuangan, maupun pengawasan terhadap pemberangkatan, sangat diperlukan. Teori *Regulatory Governance* juga menekankan pentingnya keterlibatan berbagai stakeholder, termasuk pemerintah, masyarakat, dan penyelenggara, dalam memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat dijalankan dengan efektif.

Dengan demikian, penerapan teori *Good Governance* dan *Regulatory Governance* dalam konteks PPIU akan membantu menciptakan industri umrah yang lebih transparan, akuntabel, dan dapat dipercaya. Keduanya memberikan landasan teori yang kuat untuk menyusun kebijakan yang lebih efektif dalam memperbaiki pengawasan terhadap PPIU, yang pada akhirnya akan melindungi konsumen dan memastikan keberlanjutan industri umrah yang sehat.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam analisis kebijakan ini berfokus pada penguatan sistem pengawasan terhadap operasional PPIU sebagai langkah utama untuk mengatasi

masalah lemahnya pengawasan yang ada. Salah satu konsep dasar yang digunakan adalah policy design, yang berfokus pada perancangan kebijakan yang tidak hanya efektif dalam menyelesaikan masalah, tetapi juga dapat diterima oleh semua pihak terkait. Dalam konteks pengawasan PPIU, kebijakan yang dirancang harus mencakup berbagai aspek, seperti penguatan regulasi yang ada, peningkatan transparansi operasional, dan mekanisme pengawasan yang lebih ketat. Hidayat & Saron (2022) menyarankan agar kebijakan yang diusulkan memperhatikan perlindungan konsumen dan meminimalkan ruang untuk penyalahgunaan yang mungkin terjadi dalam penyelenggaraan umrah.

Sebagai bagian dari policy design, penguatan regulasi merupakan langkah penting yang perlu diterapkan untuk memastikan bahwa PPIU dapat beroperasi dengan standar yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Regulasi yang lebih ketat, terutama dalam hal transparansi laporan keuangan dan audit, akan membantu membatasi potensi penyalahgunaan yang merugikan jemaah. Jafar & Yahyanto (2025) mengungkapkan bahwa dengan penguatan regulasi yang tepat, PPIU akan lebih terdorong untuk mengikuti prosedur yang sesuai dan memenuhi kewajiban mereka terhadap jemaah. Kebijakan yang memperjelas prosedur operasional dan menetapkan sanksi tegas bagi pelanggaran akan menciptakan iklim persaingan yang sehat di industri umrah.

Dalam hal policy implementation, analisis ini juga mempertimbangkan aspek penting dari pelaksanaan kebijakan tersebut di lapangan. Sakti & Puspitosari (2022) menekankan bahwa kebijakan yang baik tidak

hanya sebatas pada desain, tetapi harus diterapkan dengan efektif. Oleh karena itu, penguatan kapasitas lembaga pengawas, seperti Kementerian Agama atau lembaga independen lainnya, sangat penting untuk memastikan kebijakan berjalan dengan baik. Implementasi kebijakan pengawasan yang efektif memerlukan adanya peningkatan sumber daya, baik dalam hal personel maupun alat yang digunakan untuk pemantauan operasional PPIU. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kompetensi bagi aparat pengawasan juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas pengawasan yang dilakukan.

Koordinasi yang baik antara lembaga pemerintah, otoritas keuangan, dan lembaga perlindungan konsumen juga menjadi bagian integral dari policy implementation. Samosir (2023) berpendapat bahwa sinergi antar lembaga ini akan memperkuat pengawasan terhadap operasional PPIU dan memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan tidak hanya berjalan di atas kertas, tetapi juga dirasakan dampaknya oleh konsumen. Dengan koordinasi yang baik, kebijakan pengawasan akan lebih efektif dalam mencegah penyalahgunaan dan melindungi jemaah dari potensi kerugian.

Secara keseluruhan, kerangka konseptual dalam analisis kebijakan ini mengusulkan pendekatan yang holistik, mulai dari desain kebijakan yang mencakup regulasi yang lebih ketat hingga implementasi kebijakan yang efektif di lapangan. Dengan memperkuat pengawasan terhadap PPIU, diharapkan dapat tercipta industri umrah yang lebih sehat, transparan, dan berkeadilan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan jemaah dan mendorong pertumbuhan sektor ini secara berkelanjutan.

METODOLOGI

Dalam menyusun *policy paper* ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan fokus pada analisis mendalam terhadap isu-isu yang terkait dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, khususnya masalah lemahnya pengawasan terhadap operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Metodologi yang diterapkan mencakup studi literatur, analisis kebijakan, dan identifikasi masalah yang ada berdasarkan sumber-sumber terpercaya yang relevan dengan topik.

Pertama, studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dari berbagai referensi yang berkaitan dengan pengawasan PPIU, regulasi yang ada, serta kasus-kasus penipuan dan kegagalan pemberangkatan jemaah. Sumber-sumber tersebut mencakup jurnal ilmiah, laporan pemerintah, dan artikel terkait yang membahas permasalahan dalam industri umrah, baik di Indonesia maupun negara lain. Informasi yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah serta kelemahan dalam sistem pengawasan yang ada.

Selanjutnya, analisis kebijakan digunakan untuk mengevaluasi kebijakan yang berlaku saat ini terkait dengan pengawasan terhadap PPIU dan permasalahan yang muncul. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah regulasi yang ada sudah cukup efektif atau perlu diperbaiki. Dengan menggunakan pendekatan ini, penulis dapat menggali kebijakan-kebijakan yang ada, mengidentifikasi celah dalam implementasi kebijakan, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif untuk memperbaiki pengawasan terhadap PPIU.

Selain itu, studi kasus digunakan untuk memperdalam pemahaman mengenai dampak dari masalah yang ada, seperti penipuan oleh PPIU dan kegagalan pemberangkatan jemaah. Kasus-kasus nyata, seperti yang melibatkan biro perjalanan umrah yang terbukti melakukan penipuan, menjadi bahan untuk menganalisis dampak sosial dan ekonomi yang ditimbulkan oleh lemahnya pengawasan. Dari studi kasus ini, penulis mengidentifikasi pola-pola yang terjadi, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Lemahnya pengawasan terhadap operasional PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) merupakan masalah krusial yang memiliki dampak langsung pada kualitas pelayanan kepada jemaah dan integritas industri umrah itu sendiri. Salah satu penyebab utama dari lemahnya pengawasan ini adalah ketidaktegasan dalam penerapan regulasi yang mengatur penyelenggaraan perjalanan umrah. Meskipun ada regulasi yang mengharuskan PPIU untuk mengikuti standar operasional yang ditetapkan oleh pemerintah, implementasi regulasi tersebut sering kali tidak cukup konsisten dan efektif. Banyak PPIU yang masih beroperasi tanpa pengawasan yang memadai, memungkinkan terjadinya penyalahgunaan terhadap kepercayaan jemaah. Tanpa pengawasan yang ketat, beberapa oknum penyelenggara perjalanan ibadah umrah bisa memanfaatkan kelemahan dalam sistem pengawasan untuk keuntungan pribadi, seperti mengabaikan hak-hak jemaah, menyalahgunakan dana, atau bahkan tidak memberangkatkan

jemaah sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.

Masalah ini semakin rumit dengan ketidaktransparanan dalam laporan keuangan dan operasional PPIU, yang menyebabkan sulitnya pihak berwenang untuk memverifikasi kinerja dan keabsahan penyelenggaraan perjalanan. Kurangnya transparansi ini membuka peluang bagi praktik penipuan yang merugikan jemaah, seperti yang terlihat pada kasus First Travel, di mana ribuan jemaah menjadi korban penipuan oleh biro perjalanan umrah yang tidak bertanggung jawab. PPIU tersebut mengumpulkan dana dari jemaah dengan janji pemberangkatan umrah, namun pada kenyataannya, banyak jemaah yang tidak pernah diberangkatkan meskipun sudah membayar biaya penuh. Dalam hal ini, lemahnya pengawasan terhadap laporan keuangan dan operasional PPIU berkontribusi besar pada kegagalan untuk mendeteksi penyalahgunaan yang terjadi. Tanpa mekanisme pengawasan yang transparan dan efisien, potensi terjadinya kasus penipuan serupa akan terus ada.

Salah satu tantangan utama dalam pengawasan PPIU adalah ketidakmampuan sistem pengawasan untuk mengidentifikasi dan menanggulangi praktik buruk yang berlangsung di lapangan. Meskipun regulasi sudah ada, seringkali kebijakan yang ditetapkan tidak mampu menangkap dinamika industri umrah yang berkembang dengan cepat. Banyak PPIU yang beroperasi tanpa mematuhi aturan yang ada karena lemahnya penegakan hukum dan pengawasan lapangan. Regulasi yang ada seringkali bersifat pasif, hanya memberikan izin operasional kepada penyelenggara tanpa memastikan bahwa penyelenggara tersebut benar-benar memenuhi standar yang diharapkan. Hal ini menjadi penyebab utama

banyaknya keluhan jemaah yang merasa tertipu atau dikecewakan setelah membayar biaya umrah. Contoh nyata lainnya adalah kasus penundaan pemberangkatan jemaah, di mana banyak penyelenggara yang tidak memenuhi janji keberangkatan karena alasan yang tidak jelas atau bahkan tidak ada komunikasi yang baik dengan jemaah.

Kasus penipuan dan penelantaran jemaah umrah menjadi lebih jelas ketika pengawasan terhadap operasional PPIU tidak dilaksanakan dengan serius. Misalnya, pada tahun 2020, sebuah kasus penelantaran jemaah terjadi, di mana beberapa jemaah yang telah membayar biaya perjalanan umrah terpaksa menunggu tanpa kejelasan tanggal keberangkatan. Mereka bahkan ditinggalkan di hotel tanpa ada informasi yang memadai mengenai status perjalanan mereka. Dalam beberapa kasus, ada pula jemaah yang tidak diberangkatkan sama sekali meskipun mereka telah melakukan pembayaran penuh kepada penyelenggara. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada sistem pengawasan, implementasinya masih jauh dari harapan dan tidak dapat melindungi konsumen secara maksimal. Jika pengawasan tidak lebih ketat, maka potensi untuk terjadinya penipuan dan penyalahgunaan akan terus meningkat, merusak kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara perjalanan umrah.

Selain itu, keterbatasan kapasitas lembaga yang berwenang dalam melakukan pengawasan yang memadai terhadap operasional PPIU juga menjadi salah satu faktor penting dalam masalah ini. Dalam banyak kasus, lembaga seperti Kementerian Agama atau lembaga pengawasan lainnya seringkali terbatas oleh sumber daya manusia dan anggaran yang ada, sehingga pengawasan yang dilakukan lebih bersifat administratif dan tidak cukup mendalam. Hal ini menyep-

babkan kurangnya pemahaman terhadap keadaan di lapangan dan kesulitan dalam memastikan apakah PPIU benar-benar memenuhi kewajibannya kepada jemaah. Pengawasan yang tidak dilakukan secara menyeluruh ini menyebabkan pengabaian terhadap standar kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPIU. Tanpa adanya sistem pengawasan yang lebih ketat dan audit yang lebih mendalam terhadap PPIU, berbagai pelanggaran dan penipuan akan terus terjadi, dan jemaah akan tetap menjadi pihak yang dirugikan.

Lebih lanjut, ketidaktahuan jemaah mengenai hak-hak mereka juga memperburuk masalah ini. Sebagian besar jemaah umrah tidak sepenuhnya memahami regulasi yang mengatur perjalanan ibadah mereka atau tidak mengetahui cara melaporkan apabila terjadi penipuan atau pelanggaran. Akibatnya, banyak jemaah yang merasa kesulitan untuk mendapatkan ganti rugi atau menyelesaikan masalah yang mereka hadapi dengan PPIU yang bermasalah. Samosir (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa seringkali konsumen tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang hak-hak mereka dalam konteks transaksi layanan umrah, sehingga mereka tidak dapat secara efektif memperjuangkan hak mereka saat terjadi ketidakberesan. Tanpa adanya informasi yang jelas dan akses ke mekanisme hukum yang mudah, jemaah hanya dapat menerima kerugian tanpa dapat memperbaiki situasi tersebut.

Semua faktor ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap operasional PPIU harus diperkuat dan disesuaikan dengan perkembangan industri umrah yang semakin berkembang. Hidayat & Saron (2022) mengungkapkan bahwa pengawasan yang efektif hanya dapat tercapai dengan ada-

nya regulasi yang jelas, mekanisme pelaporan yang transparan, serta peningkatan kapasitas lembaga pengawas untuk menangani dan mengatasi masalah yang ada. Jika pengawasan dapat ditingkatkan, maka potensi penipuan dan kegagalan pemberangkatan yang merugikan jemaah dapat diminimalkan, dan industri umrah dapat berjalan lebih baik dan lebih aman bagi para konsumennya. Sebagai langkah pertama, pembaruan regulasi yang mengutamakan transparansi dan akuntabilitas menjadi sangat penting untuk menciptakan sistem pengawasan yang lebih baik.

ANALISIS KEBIJAKAN

Membangun sistem pengawasan PPIU yang efektif memerlukan pendekatan komprehensif yang melibatkan penguatan regulasi, peningkatan kolaborasi antarlembaga, pemanfaatan teknologi, pemberdayaan jemaah, dan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan pengawasan yang lebih baik, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan umrah di Indonesia akan meningkat, dan kualitas layanan yang diberikan oleh PPIU juga akan semakin baik, sehingga jemaah dapat menjalankan ibadah umrah dengan aman, nyaman, dan sesuai dengan tuntunan syariat.

Analisis kebijakan terkait dengan membangun sistem pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan kualitas layanan umrah di Indonesia melibatkan beberapa aspek penting di antaranya:

1. Regulasi dan implementasi kebijakan yang ada, yaitu:
 - Kementerian Agama (Kemenag) memiliki peran sentral dalam membina,

- mengevaluasi, dan mengawasi PPIU agar menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan regulasi yang ditetapkan. Ini termasuk legalitas hingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Kemenag, 2024).
- Beberapa regulasi utama yang menjadi landasan pengawasan PPIU antara lain Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Berusaha Ibadah Umrah dan Haji Khusus, PMA No. 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, dan Keputusan Menteri Agama (KMA) terkait lainnya (Kemenag, 2024; HIMPUH, 2024).
 - Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (Siskopatuh): Kemenag telah mengimplementasikan Siskopatuh sebagai alat untuk tertib disiplin penyelenggara travel umrah dan haji khusus (Repository UIN Ar-Raniry, 2023).
 - Kemenag melakukan pengawasan rutin dan insidental dengan teknik pengawasan langsung dan tidak langsung untuk memastikan PPIU bekerja sesuai standar (Repository UIN Ar-Raniry, 2023).
 - Pemerintah dapat memberikan sanksi administratif kepada PPIU yang melanggar regulasi, termasuk terkait biaya umrah yang tidak sesuai dengan biaya referensi yang ditetapkan (Kemenag, 2024).
2. Tantangan dalam pengawasan PPIU:
- Dengan kemudahan perizinan berusaha, jumlah PPIU di Indonesia terus meningkat, yang memerlukan upaya pengawasan yang lebih intensif (Kemenag, 2024; Detikcom, 2023).
 - Kebijakan Arab Saudi yang mendorong layanan umrah secara individu melalui platform digital menjadi tantangan bagi PPIU yang selama ini fokus pada layanan kolektif (Detikcom, 2023; Kemenag, 2023).
 - Sosialisasi kebijakan pelayanan PPIU dan akreditasi sebagaimana yang diamanatkan dalam PMA No 8 Tahun 2018 dinilai masih kurang optimal (Repository Universitas Hasanuddin, 2024).
 - Pengawasan terkadang baru dilakukan setelah adanya laporan dari jamaah, sehingga aspek pencegahan menjadi kurang maksimal. (Repository Universitas Hasanuddin, 2024)
 - Keterbatasan jumlah pengawas dan sumber daya lainnya dapat menjadi kendala dalam melakukan pengawasan yang efektif terhadap seluruh PPIU.
3. Strategi untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan kepercayaan:
- Meningkatkan koordinasi dan sinergi antara Kemenag, PPIU, Kementerian Perdagangan (Kemendag), imigrasi, dinas kesehatan, dan pihak terkait lainnya dalam pengawasan (HIMPUH, 2025; Kemenag, 2024).
 - Menerapkan kebijakan yang lebih tegas dan pengawasan yang lebih ketat terhadap PPIU yang melanggar aturan. PPIU juga dapat berperan aktif dalam menyuarakan kebutuhan akan kebijakan yang lebih tegas (AMPHURI, 2025).
 - Mengadopsi teknologi dalam proses pendaftaran, pemantauan perjalanan ibadah umrah (misalnya melalui aplikasi), dan pelaporan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas (AMPHURI, 2025).

- Memastikan PPIU memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada calon jamaah terkait paket umrah, biaya, fasilitas, dan jadwal perjalanan.
- Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memilih PPIU yang berizin resmi melalui sosialisasi dan penyediaan informasi yang mudah diakses (misalnya melalui aplikasi Pusaka, Haji Pintar, dan Umrah Cerdas) (Kemenag, 2024; AMPHURI, 2025).
- Mendorong PPIU untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk pembimbingan ibadah, akomodasi, transportasi, dan penanganan keluhan jamaah.
- Melibatkan media massa dan platform digital untuk meningkatkan kesadaran publik tentang risiko menggunakan jasa penyelenggara umrah non-resmi (AMPHURI, 2025).
- Menyediakan mekanisme pelaporan yang mudah diakses bagi jamaah yang merasa dirugikan dan menindaklanjuti setiap keluhan secara efektif.

ALTERNATIF KEBIJAKAN

Berdasarkan analisis kebijakan yang telah diuraikan sebelumnya, berikut adalah beberapa alternatif kebijakan yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi permasalahan lemahnya pengawasan terhadap operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU):

1. Penerbitan Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang Standar Kualitas dan Pengawasan PPIU Kementerian Agama dapat mengeluarkan Keputusan Dirjen Penyelenggaraan

Haji dan Umrah yang lebih rinci terkait standar kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh setiap PPIU. Dalam Kepdirjen ini, dapat diatur kewajiban bagi PPIU untuk mematuhi standar fasilitas yang diberikan kepada jamaah, seperti akomodasi, transportasi, dan pelayanan ibadah. Regulasi ini juga dapat mencakup ketentuan tentang ketepatan waktu pemberangkatan, termasuk kewajiban PPIU untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai jadwal dan fasilitas yang disediakan. Kepdirjen ini juga harus memuat kewajiban pengawasan berkala oleh Kementerian Agama untuk memastikan bahwa PPIU memenuhi standar yang telah ditetapkan. Standar kualitas pelayanan yang lebih rinci juga dapat mencakup kewajiban PPIU untuk menyusun protokol kesehatan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah, terutama dalam hal perjalanan di tengah pandemi atau krisis kesehatan global. Penerapan protokol kesehatan yang ketat akan mengurangi potensi risiko bagi jamaah, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan jamaah. Kepdirjen ini juga akan memberikan pedoman yang jelas bagi Kementerian Agama untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja PPIU, dengan melibatkan audit internal dan eksternal secara berkala, serta memperkenalkan penilaian berbasis feedback dari jamaah yang telah menggunakan jasa PPIU. Dengan adanya pengawasan yang lebih ketat, Kementerian Agama dapat lebih efektif dalam menindaklanjuti pelanggaran yang dilakukan oleh PPIU dan memberikan sanksi yang sesuai, termasuk penangguhan izin operasional atau pen-

cabutan izin untuk PPIU yang terbukti tidak memenuhi standar kualitas pelayanan.

2. Menerapkan Sistem Sertifikasi dan Verifikasi PPIU

Kementerian Agama dapat memperkenalkan sistem sertifikasi dan verifikasi yang lebih ketat terhadap PPIU yang ingin beroperasi. Setiap PPIU yang terdaftar di Kementerian Agama harus memenuhi persyaratan administrasi dan operasional tertentu sebelum memperoleh izin untuk menyelenggarakan perjalanan umrah. Regulasi ini dapat mencakup kewajiban bagi PPIU untuk menunjukkan kemampuan finansial yang cukup, memiliki fasilitas yang memadai, serta menunjukkan riwayat operasional yang baik.

Verifikasi ini dapat mencakup pemeriksaan terhadap rekam jejak PPIU, termasuk kepatuhan mereka terhadap hukum dan regulasi yang berlaku, serta evaluasi terhadap feedback jemaah yang telah menggunakan layanan mereka sebelumnya. Proses sertifikasi ini harus dilakukan berkala, di mana Kementerian Agama mengevaluasi kinerja PPIU setiap tahunnya, dengan memperhatikan kualitas pelayanan, kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, dan umpan balik dari jemaah. Jika PPIU tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan, maka mereka dapat dikenakan penundaan atau penghentian operasional sementara hingga memenuhi standar yang diperlukan.

Sertifikasi yang diberikan oleh Kementerian Agama akan meningkatkan kepercayaan jemaah karena mereka dapat memastikan bahwa PPIU yang mereka pilih adalah penyelenggara yang telah

terverifikasi dan memiliki kredibilitas. Proses sertifikasi yang ketat ini juga akan mendorong PPIU untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi praktik penyalahgunaan yang merugikan jemaah.

3. Menerbitkan Surat Edaran tentang Penanganan Masalah Jemaah oleh PPIU

Untuk memperjelas tanggung jawab PPIU dalam hal penanganan masalah yang timbul selama perjalanan ibadah, Kementerian Agama dapat mengeluarkan Surat Edaran yang mengatur bagaimana PPIU harus menangani keluhan dan masalah jemaah. Surat Edaran ini akan memberikan panduan yang jelas bagi PPIU mengenai prosedur penanganan masalah jemaah, seperti penundaan keberangkatan, ketidaksesuaian fasilitas, atau perubahan mendadak dalam perjalanan.

PPIU akan diwajibkan untuk menyediakan sistem pengaduan yang mudah diakses oleh jemaah dan memastikan bahwa setiap masalah yang dilaporkan diselesaikan dalam waktu tertentu. Surat Edaran ini juga bisa mencakup kewajiban bagi PPIU untuk berkomunikasi secara transparan dan cepat dengan jemaah mengenai status perjalanan mereka, terutama jika terjadi perubahan jadwal atau masalah teknis lainnya. PPIU yang gagal memenuhi kewajiban ini dapat dikenakan sanksi administratif yang mengingatkan mereka untuk lebih memperhatikan kepentingan jemaah.

Surat Edaran ini juga akan mencakup kewajiban bagi PPIU untuk menyediakan komunikasi yang terbuka dan jelas kepada jemaah terkait status perjalanan mereka. PPIU harus memberi tahu je-

maah tentang perubahan atau masalah yang terjadi, seperti perubahan jadwal penerbangan atau keterlambatan keberangkatan. Selain itu, Surat Edaran ini dapat menetapkan prosedur agar PPIU dapat melaporkan kembali kepada Kementerian Agama tentang bagaimana masalah yang dihadapi oleh jemaah diselesaikan, serta memberi informasi mengenai tindakan yang diambil oleh PPIU untuk mencegah masalah serupa terjadi di masa depan.

4. Menerbitkan surat Edaran tentang Persyaratan Rekomendasi Kementerian Agama untuk PPIU

Kementerian Agama dapat mengeluarkan kebijakan yang lebih ketat dalam pemilihan PPIU oleh jemaah melalui persyaratan rekomendasi resmi dari Kementerian Agama. Kebijakan ini akan mewajibkan setiap PPIU untuk memperoleh rekomendasi resmi dari Kementerian Agama sebelum dapat menawarkan layanan perjalanan umrah kepada jemaah. Rekomendasi ini hanya

akan diberikan kepada PPIU yang memenuhi persyaratan administrasi dan operasional yang ditetapkan oleh Kementerian Agama, seperti kemampuan finansial, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Dengan sistem rekomendasi ini, jemaah akan lebih terjamin dalam memilih penyelenggara perjalanan ibadah yang terverifikasi dan terpercaya. Kementerian Agama akan melakukan evaluasi berkala terhadap PPIU yang telah mendapatkan rekomendasi untuk memastikan bahwa mereka tetap memenuhi standar yang telah ditetapkan. PPIU yang tidak memenuhi kriteria dapat kehilangan rekomendasi dari Kementerian Agama, yang akan mengurangi potensi terjadinya penipuan atau penyalahgunaan.

Dengan menggunakan analisis William N. Dunn, akan ditentukan satu alternatif kebijakan terpilih yang akan direkomendasikan sesuai bobot kriteria William N. Dunn untuk masing-masing alternatif kebijakan.

Kriteria	Penerbitan Kepdirjen PHU tentang Standar Kualitas dan Pengawasan PPIU	Penerapan Sistem Sertifikasi dan Verifikasi PPIU	Penerbitan Surat Edaran tentang Penanganan Masalah Jemaah oleh PPIU	Penerbitan surat Edaran tentang Persyaratan Rekomendasi Kementerian Agama untuk PPIU
Efektivitas	9	8	7	9
Efisiensi	8	7	6	8
Kecukupan	9	8	7	8
Perataan	8	8	6	7
Responsivitas	8	7	6	9
Ketepatan	9	7	7	8
Kelayakan	9	8	7	8
Total	60	53	46	57

Tabel di atas menunjukkan hasil evaluasi terhadap empat alternatif kebijakan berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh William N. Dunn. Setiap kebijakan dinilai de-

ngan skala 0-10 untuk setiap kriteria, yang mencakup: efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, ketepatan, dan kelayakan.

Berdasarkan evaluasi tersebut, Regulasi tentang Standar Kualitas dan Pengawasan PPIU mendapatkan skor tertinggi di hampir semua kriteria, terutama dalam Efisiensi, Kecukupan, Ketepatan, dan Kelayakan, dengan skor 9 pada sebagian besar kategori. Oleh karena itu, kebijakan ini dapat dianggap sebagai pilihan yang paling layak dan efektif dalam mengatasi lemahnya pengawasan terhadap operasional PPIU.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan analisis hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa lemahnya pengawasan terhadap operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Indonesia disebabkan oleh sejumlah faktor struktural dan prosedural dalam regulasi yang ada. Meskipun ada sejumlah peraturan yang mengatur operasional PPIU, pengawasan yang tidak cukup ketat dan kurangnya mekanisme evaluasi berkelanjutan menyebabkan penyelenggara perjalanan ibadah umrah sering kali tidak mematuhi standar yang ditetapkan. Hal ini membuka peluang bagi praktik penyalahgunaan

yang merugikan jemaah, seperti penipuan, penundaan pemberangkatan, atau ketidakpastian terkait fasilitas yang dijanjikan.

Dengan demikian, meskipun regulasi dan peraturan terkait PPIU telah ada, implementasi pengawasan yang lebih ketat dan tegas sangat diperlukan untuk memastikan bahwa PPIU mematuhi standar yang telah ditetapkan dan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada jemaah. Jika masalah ini tidak segera diatasi, maka kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia akan terus terganggu.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis pemilihan alternatif kebijakan diatas dengan ini direkomendasikan kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI untuk segera membuat Keputusan Direktur Jenderal (Kepdirjen) tentang Standar Kualitas dan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sebagai upaya untuk mengatasi lemahnya pengawasan terhadap operasional PPIU yang ada selama ini.

REFERENSI

- Amha, S.A.J., Nurjaya, & Azwari, A., (2021). Analisis dan Tanggung Jawab Biro Travel Umrah atas Kegagalan Pemberangkatan Jemaah Umrah Kota Makassar (Studi Kasus Travel PT. Global Tours). Dalam, *Jurnal Qawanin: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 1, Juli 2021, 1-19
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Hidayat, W., & Sarono, A. 2022. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji dalam Perbuatan Melawan Hukum. Dalam, *Jurnal Notarius*, Vol. 15, No.1, 2022, 283-295
- Jafar, F. H., & Yahyanto. 2025. Tinjauan Hukum Tanggung Jawab Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atas Keberangkatan Jemaah Transgender. Dalam, *Jurnal Kolaboratif Sains*, Vol. 8, No. 1, Januari 2025, 670-679
- Moleong Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Rizaldi, M.A., & Rosalina, E.L. 2024. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Agen Travel atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah. Dalam, *SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, Vol. 3, No. 2, April 2024, 152-157
- Rosmiati & Hasan, N.F. 2024. Implementasi *Islamic Service Quality* dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif: Studi Kasus Pelaku Usaha Biro Perjalanan Umroh di Surabaya. Dalam, *Investama: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10, No. 02, September 2024, 195-222
- Sakti, G. P., & Puspitosari, H. 2022. Tanggung Gugat PPIU terhadap Batalnya Perjalanan Ibadah Umrah Akibat Pandemi COVID-19. Dalam, *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, Vol. 5, No. 1, Juni 2022, 63-74.
- Samosir, G. 2023. “Studi Normatif Terhadap Konsep Perlindungan Hukum Korban Penipuan First Travel”. Dalam, *Jurnal Rectum*, Vol. 5, No. 1, Januari 2023, 503-518.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. 2021. Jakarta: diperbanyak oleh Kementerian Agama.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. 2021. Jakarta: diperbanyak oleh Kementerian Agama.

Rujukan dari Internet

- DetikJogja, Tim. “5 Fakta Tipu-tipu Modus Biro Umrah Jogja Rp 14 Miliar”. <https://www.detik.com/jogja/berita/d-7747454/5-fakta-tipu-tipu-modus-biro-umrah-jogja-rp-14-miliar>. Diakses tanggal 15 Februari 2025
- Heriani, Fitri N. “Mengenal Modus Penipuan Berkedok Umrah”. <https://www.hukumonline.com/berita/a/mengenal-modus-penipuan-berkedok-umrah-lt661582c8f0514>. Diakses tanggal 15 Februari 2025
- Kendari, Media. “140 Jemaah Umrah Asal Sultra Jadi Korban Penelantaran Travel Smarthajj Dua Orang Meninggal Dunia”. <https://mediakendari.com/140-jemaah-umrah-asal-sultra-jadi-korban-penelantaran-travel-smarthajj-dua-orang-meninggal-dunia/140140/>. Diakses tanggal 15 Februari 2025
- Kristian, Raynard. “Catatan Kasus Penipuan Umrah-Haji, dari Paspor Palsu hingga Paket Murah”. <https://www.kompas.id/artikel/catatan-kasus-penipuan-haji-dari-paspor-palsu-hingga-paket-murah>. Diakses tanggal 15 Februari 2025