

PENYELENGGARAAN IBADAH UMRAH: AKAR MASALAH DAN PENANGANANNYA

13

A. Muchaddam Fahham

Abstrak

Penyelenggaraan ibadah umrah kembali menjadi perhatian publik setelah Abu Tour, Solusi Balad Lumampah (SBL), dan First Travel gagal memberangkatkan ribuan jemaahnya ke tanah suci. Tulisan ini mengkaji akar masalah dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan penanganannya. Masalah yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah umrah disebabkan oleh lemahnya regulasi dan lemahnya pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah. Oleh karena itu, Pemerintah perlu melakukan penguatan regulasi dan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah. DPR RI perlu memastikan bahwa regulasi baru penyelenggaraan ibadah umrah dalam bentuk Peraturan Menteri yang diterbitkan oleh Kementerian Agama dapat segera diimplementasikan untuk menjamin penyelenggaraan ibadah umrah yang lebih baik.

Pendahuluan

Penyelenggaraan ibadah umrah kembali menjadi perhatian publik ketika beberapa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) seperti First Travel, Solusi Balad Lumampah (SBL), dan Abu Tour gagal memberangkatkan ribuan jemaah umrah ke tanah suci, Makkah dan Madinah. Tiga PPIU ini merupakan biro perjalanan yang memiliki jumlah jemaah umrah yang besar. Jumlah keseluruhan jemaah umrah Abu Tour sebanyak 27.093 orang, sementara jemaah umrah SBL sebesar 12.845 jemaah. Dari dua penyelenggara ibadah umrah tersebut, First Travel memiliki

jumlah jemaah umrah terbesar, yaitu sebanyak 72.682 jemaah (Kompas.com, 2018).

Kasus jemaah umrah yang gagal berangkat ke tanah suci sebenarnya bukan berita baru. Kasus seperti itu sudah sering terjadi, salah satunya kasus jemaah umrah yang sudah berangkat, tetapi terlantar di Arab Saudi, bahkan tidak bisa pulang (Ihram.co.id, 2018). Munculnya kasus seperti ini harus dipandang sebagai momentum untuk memperbaiki tata kelola penyelenggaraan ibadah umrah agar pada masa mendatang penyelenggaraan ibadah umrah menjadi lebih baik. Pertanyaan



yang akan dikaji dalam tulisan ini adalah, apa akar masalah dalam penyelenggaraan ibadah umrah tersebut dan bagaimana akar masalah tersebut ditangani?

Akar Masalah

Menurut Kementerian Agama (Katadata.com, 2018), gagalnya jemaah umrah untuk berangkat ke tanah suci, salah satunya karena kurang rasionalnya biaya perjalanan umrah yang ditetapkan oleh PPIU. Biaya penyelenggaraan ibadah memang beragam, tergantung dari kreasi masing-masing PPIU dalam merekrut calon jemaah umrah. Misalnya, paket promo biaya perjalanan umrah untuk penyelenggaraan umrah 9 hari bisa berada pada kisaran Rp16-20 juta per jemaah. Sementara paket standar biaya perjalanan umrah untuk penyelenggaraan ibadah 9 hari berada pada kisaran Rp21-26 juta per jemaah. Variasi harga tergantung pada jenis transportasi udara dan hotel yang digunakan, serta konsumsi yang diberikan oleh PPIU kepada jemaah (Wawancara, 2 April 2018).

Pada kasus First Travel dan Abu Tour, paket biaya penyelenggaraan ibadah umrah yang ditetapkan jauh lebih murah dibandingkan dengan paket biro perjalanan ibadah umrah lainnya. Dalam pertimbangan First Travel dan Abu Tour, paket biaya yang ditawarkan tersebut cukup untuk membiayai keseluruhan biaya perjalanan umrah. Tetapi, jemaah umrah yang sudah membayar biaya umrah pada tahun yang berjalan tidak bisa berangkat pada tahun yang sama, mereka baru berangkat pada tahun berikutnya. Pada kasus lain, permasalahan penetapan

harga yang kurang rasional mengakibatkan jemaah umrah terlantar, tidak bisa pulang karena tiket pulang dari PPIU belum tersedia, dan/atau tidak mendapat pelayanan seperti yang dijanjikan PPIU tersebut (Wawancara, 2 April 2018). Biaya umrah yang murah tidak dapat dijadikan alasan penundaan keberangkatan, kegagalan keberangkatan, dan penelantaran jemaah umrah, karena PPIU seharusnya sudah memiliki pertimbangan terkait biaya yang ditawarkan kepada jemaah umrah.

Selain itu, Kementerian Agama juga melihat penyebab lain, yaitu lemahnya regulasi yang mengatur penyelenggaraan umrah. Dasar regulasi penyelenggaraan ibadah umrah saat ini adalah UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sayangnya, UU Penyelenggaraan Ibadah Haji belum mengatur tentang kewajiban PPIU untuk menjamin kepastian keberangkatan jemaah umrah dan standar biaya umrah (Katadata, 2018).

Secara umum, munculnya berbagai permasalahan bersumber dari lemahnya pengawasan Kementerian Agama terhadap penyelenggaraan ibadah umrah. Kelemahan itu misalnya dapat dilihat dari belum tersedianya data jemaah dan biro penyelenggara ibadah umrah yang tercatat dengan baik pada Kementerian Agama. (Katadata, 2018).

Penanganan Pemerintah

Untuk menghindari berbagai masalah yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah umrah, Kementerian Agama sebenarnya sudah melakukan beberapa upaya yang cukup baik. *Pertama*, menerbitkan Peraturan Menteri

Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah. PMA ini mengatur tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah (BPIU) Referensi, yaitu biaya rujukan dalam penyelenggaraan ibadah umrah. BPIU Referensi ini ditetapkan oleh Menteri Agama secara berkala. Jika PPIU menetapkan BPIU di bawah BPIU Referensi, PPIU tersebut wajib melaporkan secara tertulis kepada pemerintah, yakni Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Selain itu, PMA tersebut juga mengatur kewajiban PPIU untuk memberangkatkan jemaah umrah paling lambat 6 bulan setelah jemaah mendaftar sebagai jemaah umrah. Pengaturan lain adalah mengenai kewajiban PPIU untuk melaporkan jemaah yang telah terdaftar kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah melalui sistem pelaporan elektronik.

Sebelum mengeluarkan PMA tersebut, Kementerian Agama juga telah mengeluarkan himbuan kepada masyarakat agar berhati-hati dalam memilih biro perjalanan ibadah umrah. Salah satu himbuan pemerintah tersebut dikenal dengan istilah 5 pasti, yakni: (1) Pasti Izinnya; (2) Pasti Jadwalnya; (3) Pasti Tiketnya; (4) Pasti Hotelnya; dan (5) Pasti Visanya (Republika.co.id, 2017). Hemat penulis, meskipun himbuan ini telah disosialisasikan secara masif, tetapi ternyata belum efektif mengantisipasi masalah dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Dari sisi pemerintah, himbuan belum efektif karena biro perjalanan yang belum berizin masih leluasa merekrut jemaah dan menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.

Permasalahan yang umum terjadi, calon jemaah umrah tidak memiliki pengetahuan dan pengalaman yang sama dalam memilih biro perjalanan umrah. Selain itu, pada umumnya biro perjalanan umrah menggunakan sistem pemasaran atau agensi yang tidak memungkinkan masyarakat mengakses biro perjalanan umrah secara langsung. Permasalahan lain adalah munculnya biro perjalanan wisata yang tidak berizin sebagai penyelenggara umrah. Biro-biro semacam ini masih leluasa menyelenggarakan ibadah umrah. (Wawancara, 2 April 2018).

Biro perjalanan yang belum memiliki izin untuk menyelenggarakan ibadah umrah dapat memperoleh visa umrah dari pemerintah Arab Saudi melalui jasa penyedia umrah yang dikenal sebagai *provider* visa. Ketika biro perjalanan umrah yang belum memiliki izin ini tidak melakukan penelantaran jemaah, bahkan mampu melayani jemaah dengan baik maka jemaah umrah tidak akan mempersoalkan izinnya (Wawancara, 2 April 2018).

Biro perjalanan umrah yang belum memiliki izin akan menghadapi masalah ketika ia tidak mampu melayani jemaah dengan baik atau gagal memberangkatkan jemaah akibat visa umrah yang diurusnya tidak keluar karena tidak memenuhi syarat yang ditetapkan oleh *provider* visa. Syarat tersebut antara lain: paspor asli, foto berlatar belakang putih 4x6 cm, buku nikah, tiket pesawat pp, *booking* hotel di Makkah, *booking* hotel di Madinah, dan perusahaan transportasi selama jemaah berada di Makkah. Biro perjalanan ibadah umrah baik yang memiliki izin maupun tidak pada

umumnya gagal memberangkatkan jemaah karena gagal memperoleh visa umrah dengan berbagai sebab, misalnya karena tiket pp ke Arab Saudi belum terbeli atau syarat lain yang tidak dipenuhi (Wawancara, 2 April 2018).

Oleh karena itu menurut penulis untuk mengantisipasi munculnya masalah-masalah dalam penyelenggaraan umrah ini, pemerintah tidak cukup hanya mengimbau masyarakat untuk berhati-hati dalam memilih biro perjalanan ibadah umrah. Pemerintah harus melakukan pengawasan terhadap biro perjalanan umrah, memberi sanksi berupa pencabutan izin, denda, dan bahkan menyerahkan kasus-kasus penyelenggaraan umrah yang bermasalah ke pihak berwajib agar pihak penyelenggara umrah dapat dikenai hukuman sesuai dengan pelanggaran yang dilakukannya. Jika pemerintah tidak melakukan pengawasan, memberi sanksi, dan berbagai tindakan hukum lainnya, maka akan sulit untuk melindungi jemaah umrah dari praktik-praktik penyelenggaraan ibadah umrah yang tidak bertanggung jawab.

Dalam konteks pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah, saat ini pemerintah sedang menyelesaikan pembuatan sistem aplikasi berbasis elektronik untuk mengawasi penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus. Sistem tersebut diberi nama Sipatuh atau sistem informasi pengawasan terpadu umrah dan haji khusus (Kompas, 4 April 2018).

Menurut Kementerian Agama, Sipatuh merupakan sistem layanan berbasis elektronik yang dibuat oleh Kemenag untuk memperbaiki pengawasan terhadap

penyelenggaraan perjalanan umrah dan haji khusus. Dengan sistem ini Kemenag akan dapat mengawasi seluruh proses penyelenggaraan ibadah umrah, mulai dari pendaftaran sampai kepulangan jemaah umrah. Sistem ini memuat informasi tentang pendaftaran jemaah umrah, paket perjalanan tawaran PPIU dan harganya, penyediaan tiket yang terintegrasi dengan maskapai penerbangan, dan akomodasi yang terintegrasi dengan sistem *muassasah* di Arab Saudi. Sipatuh juga memuat informasi alur pemesanan visa yang terintegrasi dengan Kedutaan Besar Arab Saudi, validasi identitas jemaah yang terintegrasi dengan Ditjen Dukcapil, serta data keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah yang terintegrasi dengan pihak Keimigrasian. Melalui sistem ini, jemaah umrah akan memperoleh nomor registrasi sebagai bukti proses pendaftaran telah sesuai peraturan. Dengan nomor itu, calon jemaah bisa memantau persiapan keberangkatan yang dilakukan oleh setiap PPIU, mulai dari pengadaan tiket, pemesanan akomodasi, hingga penerbitan visa (tirto.id, 2 April 2018).

Aplikasi Sipatuh menurut Kementerian Agama akan dirilis pada pertengahan April 2018. Semua penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib untuk mendaftar ke sistem aplikasi tersebut. Jika ada biro perjalanan yang tidak mendaftar akan dikenai sanksi. Proses pendaftaran dilakukan oleh pimpinan biro perjalanan umrah dengan cara mengambil *user ID* dan *password* di Subdit Pemantauan dan Pengawasan Umrah dan Haji Khusus Kementerian Agama RI.

Pengambilan *user ID* dan *password* sudah dibuka sejak 27 Maret 2018 sampai dengan 10 April 2018. Hingga saat ini, baru tercatat 68 biro perjalanan ibadah umrah dan haji khusus yang sudah mengambil *user ID* dan *password* (tirto.id, 2 April 2018).

Penutup

Kasus First Travel, SBL, dan Abu Tour yang gagal memberangkatkan puluhan ribu jemaah umrah merupakan momentum untuk memperbaiki berbagai masalah yang selama ini dihadapi dalam penyelenggaraan ibadah umrah di tanah air. Sebelum kasus tiga biro perjalanan umrah tersebut mengemuka, sebenarnya telah banyak kasus yang menimpa jemaah umrah. Kasus gagalnya jemaah umrah berangkat ke tanah suci hanyalah salah satu masalah yang menimpa jemaah umrah. Banyak kasus lain seperti jemaah terlantar, jemaah tidak bisa pulang karena biro perjalanan tidak menyediakan tiket pulang ke tanah air, hingga jemaah harus transit di berbagai negara karena biro perjalanan memilih tiket pesawat yang *nondirect*, yang mengakibatkan ketidaknyamanan layanan ibadah umrah dan layanan biro perjalanan umrah tidak sesuai dengan yang ditawarkan.

Berbagai masalah yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah umrah itu bersumber dari tidak adanya standar harga sebagai rujukan biaya dalam penyelenggaraan ibadah umrah, lemahnya regulasi yang mengatur penyelenggaraan ibadah umrah, dan lemahnya pengawasan pemerintah terhadap penyelenggaraan ibadah umrah.

Pemerintah telah berupaya menangani berbagai masalah yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah umrah tersebut dengan merujuk pada sumber masalahnya, yaitu melalui penguatan regulasi penyelenggaraan umrah dalam bentuk Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah yang di dalamnya mengatur tentang standar harga biaya umrah, jaminan kepastian keberangkatan jemaah umrah, dan penguatan pengawasan pemerintah melalui sistem elektronik aplikasi Sipatuh.

DPR RI perlu memastikan bahwa regulasi penyelenggaraan ibadah umrah dalam bentuk PMA yang telah dibuat oleh Kementerian Agama dapat diimplementasikan sehingga dapat menjamin penyelenggaraan ibadah umrah yang lebih baik.

Referensi

- , "Standardisasi Harga Bukan Solusi Menekan Masalah Umrah," <http://www.ihram.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/17/05/31/oct9j396-standardisasi-harga-bukan-solusi-menekan-masalah-umrah>, diakses 3 April 2018.
- Basir, Abdul, "Menag Diskusi Masalah Umrah Dengan Penyelenggara," <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/menag-diskusi-masalah-umrah-dengan-penyelenggara>, diakses 3 April 2018.
- Hakim, A. Husnul, hasil wawancara, 2 April 2018.
- Jarot Bayu, Dimas, "Ombudsman Ungkap Masalah Tatakelola Penyelenggaraan Umrah", <https://katadata.co.id/berita/2017/10/04/ombudsman-ungkap-masalah-tatakelola-penyelenggaraan-umrah>, diakses 2 April 2018.

Lestari, Sri, “Cegah “penipuan” jemaah, pemerintah akan perketat aturan penyelenggaraan umrah,” <http://www.bbc.com/indonesia/indonesia-39984596>, diakses 3 April 2018.

M. Iddhom, Addi, “Kemenag Beri Sanksi Biro Umrah Jika Tak Segera Daftar Sipatuh,” <https://tirto.id/kemenag-beri-sanksi-biro-umrah-jika-tak-segera-daftar-sipatuh-cG8a>, diakses 3 April 2018.

Nadlir, Moh, “Kemenag Siapkan “Sipatuh” untuk Awasi Biro Travel Nakal,” <https://nasional.kompas.com/read/2018/04/04/21364851/kemenag-siapkan-sipatuh-untuk-awasi-biro-travel-umrah-nakal>, diakses 3 April 2018.

Subarkah, Muhammad, “Pilihlah Travel Berdasarkan Lima Pasti,” <http://republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/02/04/p3m1hv385-pilihlah-tavel-berdasarkan-lima-pasti>, diakses 2 April 2018.

Yulinato, Agus, “Indonesia Darurat Penyelenggaraan Ibadah Umrah,” <http://www.republika.co.id/berita/kolom/fokus/18/02/02/p3ipc5282-indonesia-darurat-penyelenggaraan-umrah>, diakses 2 April 2018.



A. Muchaddam Fahham
achmad.fahham@dpr.go.id
achmad.fahham@gmail.com

Achmad Muchaddam Fahham, Peneliti Bidang Agama dan Masyarakat pada Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI. Doktor Ilmu Agama Islam Universitas Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. Magister Filsafat Islam Di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Sarjana Syaria’h (Hukum Islam) IAIN Sunan Ampel Surabaya. Mengawali karirnya sebagai dosen di lingkungan PTAIN Kementerian Agama RI. Tulisan yang pernah diterbitkan antara lain: “Mengkaji Konflik Suriah” (review buku) dan “Pengelolaan Wakaf Tunai di Lembaga Pengelola Wakaf dan Pertanahan Pengurus Wilayah Nahdlatul Ulama Daerah Istimewa Yogyakarta.”

Info Singkat

© 2009, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI
<http://puslit.dpr.go.id>
ISSN 2088-2351

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi tulisan ini tanpa izin penerbit.