



EVALUASI SISTEM MULTISYARIKAH DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI INDONESIA 2025

Achmad Muchaddam Fahham*

Abstrak

Penerapan sistem multisyarikah dalam penyelenggaraan ibadah haji Indonesia tahun 2025 bertujuan meningkatkan kualitas layanan melalui persaingan antar-penyedia jasa. Tulisan ini menganalisis dampak sistem multisyarikah terhadap penyelenggaraan ibadah haji Indonesia. Hasil analisis menunjukkan penerapan sistem multisyarikah memiliki dampak positif dan negatif terhadap pelayanan jemaah haji. Sisi positifnya terjadi peningkatan kualitas layanan haji mulai dari akomodasi, transportasi, hingga katering. Sisi negatifnya, terjadi pemisahan jemaah, kualitas layanan multisyarikah berbeda-beda, serta tidak ada koordinasi yang baik dan kuat antara satu syarikah dengan syarikah lainnya yang pada akhirnya melahirkan ketidaknyamanan jemaah. Pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap delapan syarikah yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan jemaah haji 2025 serta menetapkan standar layanan transportasi, akomodasi, katering, dan bimbingan ibadah haji. Komisi VIII DPR RI perlu mendorong pemerintah untuk melakukan evaluasi menyeluruh dan sistemik terhadap praktik multisyarikah dalam penyelenggaraan ibadah haji 2025.

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia dengan jumlah 221.000 jemaah, meliputi 203.320 untuk jemaah reguler dan sisanya diberikan dengan mekanisme kuota khusus. (Vitiari, 2025). Di luar dua kuota tersebut, pemberangkatan haji juga mengenal haji furoda dengan visa jenis mujamalah. Besarnya jumlah jemaah tersebut menyebabkan Pemerintah menghadapi tantangan kompleks dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Pada musim haji 1446 H/2025 M, Pemerintah menerapkan sistem multisyarikah dengan melibatkan delapan perusahaan penyedia layanan haji, menggantikan sistem sebelumnya yang hanya menggunakan satu syarikah. Tujuan utama dari perubahan ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan melalui kompetisi sehat antar-penyedia jasa

*) Analisis Legislatif Ahli Madya Bidang Kesejahteraan Rakyat pada Pusat Analisis Keparlemenan, Badan Keahlian DPR RI.
Email: achmad.fahham@dpr.go.id

(timeindonesia.co.id, 2925). Namun, implementasi sistem ini menimbulkan berbagai dampak, seperti terpisahnya rombongan jemaah, ketidaksesuaian akomodasi, dan koordinasi antar-syarikah yang kurang efektif (Fundrika & Yasir, 2025).

Dampak tersebut menimbulkan keresahan di kalangan jemaah dan mendapat sorotan dari berbagai pihak, termasuk Wakil DPR RI bidang Korkesra dan Komnas Haji. Artikel ini bertujuan menganalisis dampak sistem multisyarikah terhadap penyelenggaraan ibadah haji Indonesia, mengidentifikasi dampak yang muncul, serta memberikan rekomendasi kebijakan kepada DPR RI untuk perbaikan sistem pada masa mendatang.

Sistem Multisyarikah

Penerapan sistem multisyarikah dalam penyelenggaraan ibadah haji Indonesia tahun 2025 merupakan respons terhadap kebijakan Kerajaan Arab Saudi yang mengganti sistem muassasah dengan syarikah. Kebijakan tersebut mulai diberlakukan oleh Kerajaan Arab Saudi sejak tahun 2022.

Sistem muassasah adalah penyedia layanan dalam penyelenggaraan ibadah haji, khususnya untuk jemaah haji dari luar negeri, termasuk Indonesia. Dalam sistem ini, pelayanan jemaah mulai dari transportasi lokal, akomodasi di Arafah dan Mina, catering, hingga bimbingan ibadah ditangani oleh sebuah lembaga resmi yang ditunjuk pemerintah Saudi, yaitu Muassasah Asia Tenggara (untuk Indonesia dan negara-negara tetangga). Lembaga ini bersifat semi-pemerintah dan memiliki struktur tunggal yang terpusat (daralhijrah.co.id, 2023).

Sistem Muassasah memiliki kelebihan dan kelemahan. Kelebihan sistem ini adalah koordinasi lebih mudah karena hanya berurusan dengan satu lembaga sehingga standar layanan cenderung seragam. Pemerintah Indonesia memiliki pengalaman panjang bekerja sama dengan sistem ini. Namun, sistem ini juga memiliki kelemahan, seperti birokrasi yang kaku, kualitas layanan yang tidak selalu meningkat dari tahun ke tahun, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan teknis di lapangan (himpuh.or.id, 2023).

Sementara sistem syarikah adalah sistem pelayanan haji berbasis perusahaan-perusahaan swasta (syarikah) yang telah disertifikasi Pemerintah Arab Saudi. Jemaah tidak lagi dilayani oleh satu lembaga tunggal, melainkan oleh berbagai perusahaan yang bersaing memberikan jasa (Sofwah, 2025). Sistem syarikah berbeda dengan sistem muassasah yang terlihat pada: (1) desentralisasi layanan: jemaah bisa ditangani oleh syarikah yang berbeda, tergantung penunjukan dari negara pengirim atau hasil pemilihan; (2) kompetisi pasar: Pemerintah Arab Saudi membuka peluang bisnis haji kepada perusahaan swasta dengan harapan mendorong inovasi dan peningkatan kualitas; (3) fragmentasi: koordinasi menjadi lebih kompleks karena banyak aktor yang terlibat, berpotensi menyebabkan dampak seperti keterpisahan rombongan jemaah atau layanan yang tidak seragam (Sari, 2025),

Pada musim haji 1445 H/2024 M, Pemerintah Indonesia menggunakan satu syarikah dalam pelayanan jemaah haji, namun pada tahun 1446 H/2025 M, Pemerintah menetapkan delapan syarikah untuk melayani jemaah haji, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan melalui persaingan antar-penyedia jasa (Yunus, 2025). Delapan syarikah yang ditunjuk oleh pemerintah Indonesia yaitu Al Bait Guests, Rakeen Mashariq, Sana Mashariq, Rehlat & Manafea, Al Rifadah, Rawaf Mina, MCDC, dan Rifad (kemenag.go.id, 2025).

Syarikah-syarikah tersebut bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada jemaah haji, mulai dari akomodasi (penyediaan tempat tinggal selama di Makkah dan Madinah), konsumsi (penyediaan makanan dan minuman bagi jemaah), transportasi (pengurusan transportasi dari dan ke bandara serta antartitik ibadah), sampai dengan pergerakan jemaah (pelayanan khusus saat puncak ibadah di Arafah, Muzdalifah, dan Mina/Armuzna) (kemenag.go.id, 2025).

Dampak Multisyarikah

Implementasi sistem multisyarikah pada penyelenggaraan ibadah haji 1446 H/2025 M memiliki dampak positif dan negatif. Pada sisi positif, penerapan multisyarikah melahirkan peningkatan kualitas layanan haji mulai dari akomodasi, transportasi, hingga katering. Syarikah-syarikah yang dipilih Pemerintah Indonesia bersaing dan berusaha untuk menunjukkan performa yang optimal dalam melayani jemaah. Salah satu syarikah penyedia layanan di Mina misalnya menyediakan fasilitas toilet yang lebih bersih, sistem pendingin yang optimal, hingga *lounge* untuk beristirahat sebelum dan sesudah melempar jumrah. Bahkan, beberapa penyedia menghadirkan tempat tidur layaknya haji khusus, meskipun jemaah yang dilayani adalah jemaah reguler (detikhikmah.com, 2025). Sisi positif lain dari sistem multisyarikah adalah mendorong mereka untuk berinovasi dalam pelayanan jemaah haji. Seperti terlihat dalam tayangan televisi, para jemaah haji disambut oleh pengelola syarikah, diberi bunga dan makanan kecil. Sistem multisyarikah juga mendorong layanan dengan harga yang kompetitif antarsyarikah.

Ada pun dampak negatif dari implementasi sistem multisyarikah yaitu terpisahnya jemaah dari kelompok terbang (kloter) mereka, karena penempatan jemaah tidak lagi sepenuhnya dikendalikan oleh Indonesia, melainkan oleh syarikah yang berbeda-beda (Hakim, 2025). Beberapa jemaah mengeluhkan ketidaknyamanan akibat penempatan yang tidak sesuai dengan harapan, terutama terkait dengan kualitas layanan dan fasilitas (Dinia, 2025). Beberapa syarikah memiliki standar layanan yang lebih baik daripada yang lain, sehingga menimbulkan perbedaan kualitas layanan antarjemaah (Lusiana, 2025). Sistem syarikah juga dapat menyulitkan syarikah dalam menjangkau jemaah yang berada dalam satu kloter namun berasal dari perusahaan yang berbeda (himpuh.or.id, 2025). Dalam beberapa kasus, sistem syarikah telah menimbulkan kekacauan di lapangan, seperti jemaah yang terpisah hotel, keluarga yang bercerai, dan bahkan koper yang hilang (Muttaqien, 2025).

Banyak jemaah yang terpisah dari rombongan atau mahramnya akibat perbedaan syarikah yang menangani layanan mereka. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dan kebingungan di kalangan jemaah, terutama bagi lansia dan penyandang disabilitas yang membutuhkan pendampingan khusus (Munir, 2025). Koordinasi antarsyarikah juga menjadi tantangan, dengan masing-masing syarikah bekerja secara independen tanpa sinergi yang efektif, mengakibatkan layanan yang tidak konsisten dan sulit diawasi (Fundrika & Yasir, 2025).

Evaluasi

Sistem multisyarikah yang saat ini diimplementasikan oleh Pemerintah melahirkan sengkabut dalam pelayanan jemaah haji. Meskipun demikian sistem ini tidak bisa ditolak karena merupakan kebijakan Pemerintah Arab Saudi. Oleh karena itu, yang bisa dilakukan Pemerintah adalah melakukan kaji ulang terhadap praktik multisyarikah yang terjadi pada musim haji 1446 H/2025 M. Jemaah yang berangkat haji tentu berharap dapat beribadah dengan tenang, nyaman, dan aman, bukan untuk memperoleh sejumlah kesulitan dalam penataan dan pengelolaan layanan yang diberikan perusahaan penyedia layanan yang ditunjuk Pemerintah. Apalagi momen berangkat haji adalah momen sejarah panjang antrian yang melelahkan.

Pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap delapan syarikah yang terlibat dalam penyedia layanan jemaah haji 1446 H/2025 M. Mana di antara delapan syarikah itu yang baik dalam pelayanan dan mana yang memberikan pelayanan yang buruk. Pemerintah juga perlu menetapkan standar pelayanan yang baik dan nyaman yang diterapkan pada layanan transportasi, akomodasi, katering, dan bimbingan ibadah haji. Syarikah-syarikah yang ditunjuk harus menggunakan standar layanan itu sebagai pedoman dalam melayani jemaah haji. Syarikah-syarikah yang ditunjuk perlu menggunakan aplikasi terpadu yang menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan jemaah, mulai dari jadwal kegiatan, lokasi penting, kontak darurat, hingga layanan pengaduan. Pemerintah perlu menata pengelompokan manifes jemaah berbasis syarikah secara cermat dan teliti. Hal ini penting karena perbedaan manifes keberangkatan yang disusun Pemerintah dengan manifes yang digunakan oleh syarikah-syarikah melahirkan dampak sistemik dan masif dalam pelayanan jemaah haji. Pemerintah perlu memastikan bahwa data jemaah haji yang digunakan oleh syarikah di Arab Saudi sudah sinkron dengan data yang dimiliki oleh Pemerintah. Terakhir Pemerintah perlu melakukan pengelolaan risiko yang efektif untuk mengantisipasi potensi masalah yang dapat timbul dalam pelaksanaan sistem multisyarikah.

Penutup

Penerapan sistem multisyarikah dalam penyelenggaraan ibadah haji 2025 melahirkan dampak positif dan negatif terhadap pelayanan jemaah haji. Sisi positifnya, terjadi peningkatan kualitas layanan haji mulai dari akomodasi, transportasi, hingga katering. Sisi negatifnya adalah terjadi pemisahan jemaah, banyak jemaah yang terpisah dari

kloter dan rombongannya, jemaah terpisah dari barang bawaannya, jemaah terpisah hotel meskipun satu rombongan, jemaah terpisah dari keluarga yang mendampinginya, kualitas layanan multisyarikah berbeda-beda, serta tidak ada koordinasi yang baik dan kuat antara satu syarikah dengan syarikah lainnya. Berbagai dampak negatif yang muncul dari praktik multisyarikah melahirkan ketidaknyamanan dan keselamatan jemaah.

Komisi VIII DPR RI perlu mendorong Pemerintah melakukan evaluasi menyeluruh dan sistemik terhadap praktik multisyarikah dalam penyelenggaraan ibadah haji 2025. Dalam evaluasi itu Pemerintah melakukan kaji ulang secara terbuka terhadap delapan syarikah yang telah dipilih untuk memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Fokus kaji ulang dilakukan terutama pada perbedaan kualitas layanan syarikah kepada jemaah haji, baik dalam penyediaan transportasi, akomodasi maupun katering. Selain itu Pemerintah juga perlu didorong untuk menyampaikan latar belakang lahirnya berbagai dampak multisyarikah yang mengganggu penyelenggaraan ibadah haji yang aman dan nyaman.

Referensi

- Fundrika, B. A., & Yasir, M. (2025, Mei 16). Jemaah tercecer di tanah suci: Masalah baru di balik sistem multi syarikah. *LiKS*. <https://liks.suara.com/read/2025/05/16/094621/jemaah-tercecer-di-tanah-suci-masalah-baru-di-balik-sistem-multisyarikah>
- Munir, M. (2025, Juni 1). BP Haji akan kaji ulang penggunaan sistem multi syarikah. *Metro TV*. <https://www.metrotvnews.com/read/kpLCaOom-bp-haji-akan-kaji-ulang-penggunaan-sistem-multisyarikah>
- Priyanto, T. (2025, Juni 3). Ikhtiar mewujudkan haji yang aman, nyaman, mabrur sepanjang umur. *Antara*. <https://www.antaraneews.com/berita/4874965/ikhtiar-mewujudkan-haji-yang-aman-nyaman-mabrur-sepanjang-umur>
- Ramadhani, K. M. (2025, Mei 30). Multisyarikah dinilai tidak efektif, DPR pertimbangkan pengurangan jumlah penyedia layanan haji. *TvOneNews.com*. <https://www.tvonenews.com/religi/338274-multisyarikah-dinilai-tidak-efektif-dpr-pertimbangkan-pengurangan-jumlah-penyedia-layanan-haji>
- Vitiari, M. B. (2025, Maret 6). *Kuota haji reguler terisi 70%, pelunasan sampai 14 Maret 2025*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-haji-reguler-terisi-70-pelunasan-sampai-14-maret-2025>
- Yunus, S. (2025, Mei 20). Kenapa Kemenag gunakan multisyarikah pada ibadah haji 2025. *Tempo*. <https://www.tempo.co/politik/kenapa-kemenag-gunakan-multisyarikah-pada-ibadah-haji-2025-1523913>

