

MANAJEMEN PHU (PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH) KANWIL KEMENAG SUMUT DALAM UPAYA PENCEGAHAN PENIPUAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH

Azza Miftah Rao

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

e-mail: azza0104212077@uinsu.ac.id

M. Fachran Haikal

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

e-mail: muhammadfachranhaikal@uinsu.ac.id

Abstract

This study aims to determine the role of the Ministry of Religion as a government agency that has the authority to oversee the organizers of Hajj and Umrah travel. This research uses a descriptive qualitative approach. Data was collected through in -depth interviews, observations, and documentation of the Ministry of Religion officials, travel agencies, and affected worshipers. The results showed that the Regional Office of the North Sumatra Ministry of Religion implemented a supervisory strategy through strict licensing procedures, periodic and incidental supervision, as well as the use of digital applications such as intelligent Umrah and Siskop. Prevention is carried out preventively through education and coordination across sectors, as well as repressively through the action of the problematic travel bureau. The main obstacles include violations by the unofficial bureau and the low digital literacy of pilgrims. These findings confirm the importance of strengthening an integrated supervisory system, as well as contributing to the development of the supervisory model adaptive and responsive in the context of pilgrims protection.

Keywords: PHU Management, Fraud, Hajj and Umrah Travel.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Kementerian Agama sebagai instansi pemerintah yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggara perjalanan haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pejabat Kemenag, biro travel, dan jamaah terdampak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kanwil Kemenag Sumut menerapkan strategi pengawasan melalui prosedur perizinan ketat, pengawasan berkala dan insidental, serta pemanfaatan aplikasi digital seperti UMRAH CERDAS dan SISKOPATUH. Pencegahan dilakukan secara preventif melalui edukasi dan koordinasi lintas sektor, serta secara represif melalui penindakan biro travel bermasalah. Kendala utama meliputi pelanggaran oleh biro tidak resmi dan rendahnya literasi digital jamaah. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan sistem pengawasan yang terintegrasi, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan model pengawasan yang adaptif dan responsif dalam konteks perlindungan jamaah.

Kata Kunci: Manajemen PHU, Penipuan, Travel Haji dan Umrah.

PENDAHULUAN

Dewasa ini, minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dan umrah terus mengalami peningkatan yang signifikan. Ibadah haji sendiri merupakan rukun Islam kelima yang hukumnya wajib bagi umat Muslim yang memenuhi syarat kemampuan. Kemampuan dalam konteks ini tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga mencakup kesiapan spiritual, fisik, dan mental secara menyeluruh. Setiap tahunnya, jutaan umat Muslim dari berbagai negara, termasuk Indonesia, berbondong-bondong menuju Tanah Suci untuk melaksanakan ibadah tersebut. Dengan populasi Muslim terbanyak di dunia, antusiasme masyarakat Indonesia terhadap ibadah haji dan umrah begitu tinggi dan tak pernah surut (Anwar et al., 2023). Hal ini terlihat dari semakin meningkatnya permintaan terhadap jasa travel yang menyediakan layanan perjalanan ibadah tersebut.

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 regular (Wahid, Khairuddin Yarmunida, 2022). Sementara itu, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah oleh pihak swasta dilakukan melalui biro perjalanan yang sah, yang wajib memenuhi berbagai persyaratan teknis dan finansial guna menjamin kualitas layanan kepada jamaah (Hakim, 2024). Namun demikian, akhir-akhir ini, dilaporkan bahwa perusahaan travel yang menangani haji dan umrah telah menyalahgunakan layanan mereka

untuk menipu para jemaah yang ingin berangkat (Anwar et al., 2023). Di tengah antusiasme masyarakat yang tinggi, fenomena penipuan oleh agen perjalanan yang tidak resmi atau tidak memiliki izin operasional yang jelas semakin mengkhawatirkan. Modus yang digunakan pun beragam, mulai dari penundaan keberangkatan, tidak adanya kegiatan manasik, penelantaran jamaah, hingga penggelapan dana.

Salah satu kasus yang tengah ramai diperbincangkan di Kota Medan adalah dugaan penipuan terhadap calon jemaah umrah oleh biro perjalanan Abu Tours. Sedikitnya 2.700 orang dilaporkan menjadi korban dalam kasus ini, diduga akibat ulah pemilik dari travel tersebut. Selain itu, terdapat berbagai kasus penipuan lainnya yang melibatkan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Data berikut memperlihatkan beberapa kasus besar yang telah menimbulkan kerugian signifikan bagi ribuan calon jamaah:

Tabel. 1. Kasus Penipuan Travel Haji dan Umrah

No	Nama Perusahaan	Korban	Kerugian	Keterangan
1	Abu Tours	27.000	540 Miliyar	Penyidikan
2	First Travel	50.000	848 Miliyar	Vonis 20 thn
3	PT. SBL Bandung	12.845	300 Miliyar	Proses hukum
4	PT. UHNT Solo	1800	38 Miliyar	Proses hukum
5	PT. Religi Sukses	14	144,7 Juta	Vonis 2 thn
6	PT. Baitullah	133	1,7 Miliyar	Vonis 2 thn
7	PT. Lintas Sukses	2500	40 Miliyar	Vonis 17 thn

Sumber: detiknews

Data menunjukkan bahwa ada kekurangan sistem pengawasan yang seharusnya dilakukan oleh instansi yang relevan, khususnya Kantor Wilayah Kementerian Agama (Kanwil Kemenag),

yang berfungsi sebagai otoritas resmi yang mengatur penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat daerah. Jumlah korban yang mencapai puluhan ribu dan kerugian yang mencapai triliunan rupiah menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem perizinan, pengawasan rutin, dan pembinaan penyelenggara perjalanan ibadah.

Enjang, (2020) mencatat bahwa terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan maraknya penipuan dalam dana umrah oleh sejumlah biro perjalanan, antara lain: (1) meningkatnya jumlah jamaah umrah di Indonesia, (2) perubahan fungsi ibadah umrah menjadi bagian dari gaya hidup (lifestyle), (3) karakter atau budaya masyarakat yang cenderung mudah percaya, dan (4) lemahnya sistem Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), terutama dalam aspek pengawasan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Oleh karena itu, Enjang menegaskan bahwa pengawasan serta regulasi yang lebih tegas perlu diterapkan oleh pemerintah untuk mencegah kasus serupa terulang, guna memberikan perlindungan maksimal bagi calon jamaah dari risiko penipuan yang terus meningkat.

Kondisi ini semakin diperkuat dengan mencuatnya kasus terbaru pada April 2025, ketika 10 warga asal Banjarmasin digagalkan keberangkatannya karena menggunakan visa kerja untuk berhaji, bukan visa haji resmi. Anggota Komisi VIII DPR RI, Aprozi Alam, menyebut kejadian ini sebagai bukti nyata bahwa celah hukum masih dimanfaatkan oleh oknum biro travel nakal, dan bahwa sistem pengawasan yang ada belum berjalan secara optimal (Sugandi, 2025). Kasus ini memperkuat dibutuhkan pembenahan dan

pengawasan ketat untuk mencegah penyalahgunaan di masa mendatang.

Pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan tugas Kementerian Agama sesuai PMA No. 8 Tahun 2018, yang mencakup pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah. Di tingkat daerah, Kanwil Kemenag Sumut bertugas dalam pengawasan, pembinaan, serta perizinan bagi travel haji dan umrah. Namun, maraknya kasus penipuan oleh biro perjalanan menunjukkan masih lemahnya efektivitas pengawasan tersebut. Padahal, negara melalui Kemenag memiliki mandat strategis untuk menjamin keamanan dan kelancaran ibadah jamaah. Oleh karena itu, efektivitas manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dalam mencegah praktik penipuan menjadi aspek penting yang perlu dikaji lebih mendalam (Azzahra et al., 2022). Hal ini menegaskan bahwa evaluasi menyeluruh diperlukan untuk pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam PHU agar tujuan perlindungan jamaah benar-benar terwujud di lapangan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mencoba menelaah sistem pengawasan ini di berbagai wilayah. Mufida (2023) menemukan bahwa pengawasan oleh Kanwil Kemenag DIY sudah mencakup lima tahap utama, tetapi belum dilengkapi dengan evaluasi terhadap penyimpangan yang terjadi. Hormuzan (2020) mengidentifikasi model pengawasan di Kemenag Provinsi Riau menggunakan kontrol internal, eksternal, preventif, dan represif. Sementara itu, Nurmasyithah (2022) mencatat bahwa Kemenag Aceh telah memanfaatkan sistem Siskopatuh dalam memantau biro travel, dengan

pendekatan pengawasan langsung dan tidak langsung, serta pembentukan satgas di titik-titik rawan seperti bandara.

Meskipun berbagai penelitian tersebut menunjukkan upaya strategis yang dilakukan Kemenag di berbagai wilayah, tidak ada penelitian yang secara khusus menyelidiki seberapa efektif manajemen PHU Kanwil Kemenag Sumatera Utara dalam mencegah penipuan dari perusahaan travel haji dan umrah. Meskipun demikian, Sumatera Utara sangat rentan terhadap pelanggaran biro perjalanan karena provinsi ini memiliki jumlah jamaah haji dan umrah yang signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan untuk memberikan evaluasi menyeluruh terhadap sistem manajemen PHU di Sumatera Utara sehingga biro-biro nakal yang dapat merugikan jamaah dapat dihilangkan.

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana sistem manajemen PHU yang diterapkan oleh Kemenag Sumut dalam mengawasi dan mengontrol travel haji dan umrah. Selain itu, penelitian ini juga berusaha mengidentifikasi strategi yang digunakan untuk mencegah penipuan, serta tantangan yang dihadapi dalam proses pengawasan. Melalui kajian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kebijakan dan langkah-langkah yang dilakukan oleh Kemenag Sumut demi memastikan keamanan dan kenyamanan calon jamaah dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi lembaga pemerintah dalam merancang sistem pengawasan yang lebih efisien dan

responsif untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh biro perjalanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kanwil Kemenag Sumut. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan situasi secara sistematis dan faktual, berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber (Nasution, 2023). Pendekatan ini dinilai relevan untuk mengeksplorasi dinamika proses pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen di PHU.

Penelitian dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara (Kanwil Kemenag Sumut), yang bertanggung jawab atas pengawasan travel haji dan umrah di daerah tersebut. Pemilihan wilayah ini dilakukan secara purposif karena Sumatera Utara termasuk provinsi dengan tingkat keberangkatan jamaah umrah yang tinggi serta keragaman geografis dan sosial yang dapat menimbulkan tantangan tersendiri dalam pengelolaan PHU, sehingga dapat memperkaya temuan penelitian.

Informan penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, di mana peneliti menentukan kriteria informan yang memiliki pengetahuan dan terlibat langsung dalam proses pengawasan maupun pelaksanaan PHU. Informan penelitian meliputi pejabat dan staf PHU yang mengurus pengawasan dan perizinan, perwakilan biro travel haji dan umrah yang menerapkan regulasi, serta jamaah yang pernah mengalami masalah dengan travel ilegal.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Pertama, wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Wawancara direkam dan ditranskrip untuk menjaga keakuratan data. Kedua, observasi langsung di Kanwil Kemenag Sumut dan beberapa biro travel resmi untuk melihat bagaimana sistem pengawasan diterapkan. Observasi dicatat dalam lembar observasi. Ketiga, dokumentasi, yaitu mengumpulkan berbagai dokumen seperti peraturan pemerintah, kebijakan Kemenag, laporan tahunan, serta berita terkait kasus penipuan travel haji dan umrah (Fitriani et al., 2024). Sebagai hasil dari kombinasi tiga metode ini, hasil yang dihasilkan memiliki validitas yang kuat.

Analisis data dilakukan menggunakan metode Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan. Pertama, reduksi data untuk menyaring dan merapikan informasi yang diperoleh. Proses coding dilakukan secara manual untuk menemukan tema penting yang terkait dengan fokus penelitian. Kedua, penyajian data dalam bentuk narasi atau tabel guna memahami pola dan hubungan antar temuan. Ketiga, penarikan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah dan memberikan rekomendasi terkait peningkatan pengawasan travel haji dan umrah (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Metode analisis ini memungkinkan peneliti memeriksa secara sistematis bagaimana data berhubungan satu sama lain dan mendukung interpretasi tentang praktik manajemen PHU.

Menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber data yang sama. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang lebih lengkap, konsisten, dan dapat dipercaya (Nurfajriani et al., 2016). Hasil triangulasi digunakan untuk meningkatkan validitas temuan, mengidentifikasi ketidaksesuaian data, dan memastikan bahwa kesimpulan yang dibuat benar-benar mencerminkan keadaan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

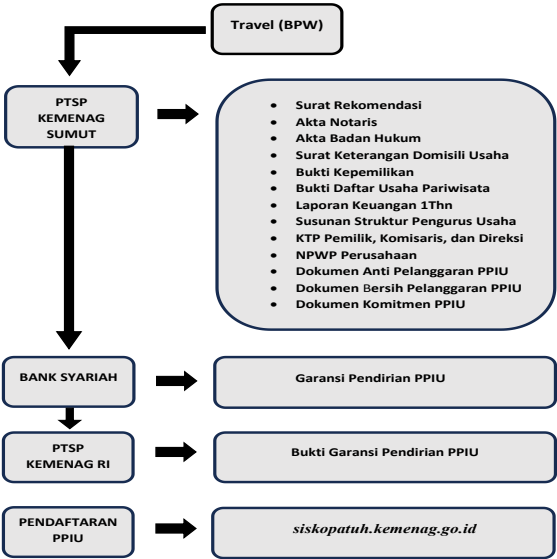
Dari penelitian yang dilakukan, ditemukan beberapa strategi yang dilakukan Kanwil Kemenag Sumut dalam upaya pencegahan penipuan travel haji dan umrah.

Memperketat Prosedur Perizinan Travel Haji dan Umrah

Prosedur perizinan yang ketat bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) merupakan langkah awal dalam mencegah terjadinya penipuan yang dapat merugikan jamaah. Kementerian Agama (Kemenag) melalui Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (BPHU) menetapkan berbagai persyaratan sebagai bentuk jaminan agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berlangsung dengan aman, nyaman, dan sesuai dengan prinsip amanah. Syarat-syarat ini mencakup verifikasi dokumen administrasi, pemenuhan standar pelayanan, serta evaluasi finansial guna memastikan bahwa PPIU memiliki kredibilitas serta kapasitas yang memadai dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah.

Dalam sebuah karya ilmiah (Yasmin, 2024) menyatakan bahwa verifikasi dokumen administrasi dilakukan secara ketat untuk memastikan bahwa setiap biro perjalanan memiliki legalitas yang sah, termasuk izin operasional, kerja sama dengan pihak terkait di Arab Saudi, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu, pemenuhan standar pelayanan menjadi aspek penting dalam perizinan, mencakup kualitas transportasi, akomodasi, manasik, hingga pendampingan jamaah selama perjalanan. Evaluasi finansial juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan, di mana setiap PPIU wajib menunjukkan kondisi keuangan yang stabil dan transparan agar dapat menjamin keberangkatan serta kepulungan jamaah sesuai dengan paket yang ditawarkan. Dengan adanya prosedur ini, diharapkan jamaah dapat terhindar dari praktik biro perjalanan ilegal serta memperoleh layanan yang optimal dalam menjalankan ibadah umrah.

Adapun alur Prosedur Perizinan Operasional PPIU sebagai berikut;



Gambar. 1. Prosedur Perizinan Operasional PPIU
Sumber: Kanwil Kemenag Sumut

Proses pendirian Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) diawali dengan kunjungan Biro Perjalanan Wisata (BPW) ke kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk mengurus rekomendasi. Selanjutnya, BPW menuju Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan membawa dokumen administrasi yang dipersyaratkan. Setelah memperoleh Surat Rekomendasi dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara, BPW diwajibkan menyetorkan dana jaminan sebesar Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) ke Bank Syariah sebagai garansi pendirian PPIU. Bukti asli penyetoran garansi tersebut kemudian diserahkan ke PTSP Kementerian Agama Republik Indonesia di Jakarta. Langkah selanjutnya, BPW melakukan pendaftaran melalui aplikasi SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) pada laman **siskopatuh.kemenag.go.id**. Setelah berhasil login, BPW mengisi profil PPIU secara lengkap dan mengunggah dokumen persyaratan yang diperlukan untuk melengkapi proses pendaftaran. Namun, terdapat beberapa perbedaan dari syarat-syarat dalam proses pendirian PPIU, ini dibuktikan dengan penelitian di Kanwil Kemenag Jambi, salah satunya yakni Jaminan dalam bentuk Deposito/bank garansi atas nama biro perjalanan wisata yang diterbitkan oleh bank syariah dan/atau bank umum nasional yang memiliki layanan Syariah dengan masa berlaku 4 tahun (ASLI) senilai Rp.200.000.000. Berkas Asli akan ditunjukkan bila dibutuhkan/diminta (Andrian & Zarkasi, 2024). Perbedaan ini menunjukkan bahwa, meskipun regulasi

bersifat nasional, praktik penerapan teknis di tiap daerah dapat berbeda, sehingga diperlukan standarisasi wilayah yang lebih konsisten untuk menghindari perbedaan prosedural.

Penerapan Regulasi Travel Haji dan Umrah

Regulasi pendirian biro travel diatur dalam ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama RI, yang mewajibkan kepemilikan izin operasional resmi, kantor tetap, serta kerja sama dengan maskapai penerbangan dan penyedia layanan di Arab Saudi, dikuatkan dengan adanya penelitian terdahulu dari Ahmad Alfian Julianto dengan judul penelitian "Implementasi Peraturan Pengawasan Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta" (ALFIAN JULIANTO, 2024). Beberapa peraturan Undang-undang yang wajib diterapkan dalam pendirian PPIU, di antaranya: (a) UU Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah; (b) PP Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Perusahaan Berbasis Risiko; (c) PMA 5 Nomor Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus; dan (d) KMA 540 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Bagi Perizinan Berusaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Perwakilan biro perjalanan Haji dan Umrah resmi mengungkapkan bahwa regulasi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama (Kemenag) memang cukup ketat, namun tetap memberikan ruang bagi biro

perjalanan yang ingin menjalankan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) secara jujur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap jamaah mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai standar. Namun, di sisi lain, keberadaan travel ilegal menjadi ancaman serius bagi bisnis biro perjalanan resmi. Travel ilegal sering kali menawarkan harga yang jauh lebih murah, tetapi dengan layanan yang tidak memenuhi standar dan berpotensi merugikan bahkan membahayakan jamaah. Hal ini menciptakan persaingan yang tidak sehat dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap biro perjalanan yang beroperasi secara resmi.

Pengawasan terhadap Biro Perjalanan Haji dan Umrah

Kanwil Kemenag Sumut menerapkan sistem pengawasan yang ketat untuk memastikan bahwa setiap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Mekanisme dari pengawasan ini mencakup inspeksi lapangan secara berkala, audit administrasi terhadap biro perjalanan, serta pemantauan langsung maupun tidak langsung demi kenyamanan yang diberikan kepada jamaah. Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan adalah monitoring keberangkatan jamaah secara rutin setiap bulan. Untuk itu, Kemenag Sumut mengutus staf pengawas langsung ke Bandara Internasional Kualanamu, Kabupaten Deli Serdang.

Keberadaan petugas pengawas ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses keberangkatan berjalan sesuai prosedur, mulai dari pemeriksaan dokumen,

pelayanan jamaah, hingga kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan, PPIU yang tidak memperoleh pengawasan langsung dari staf Kementerian Agama diwajibkan untuk menyusun dan menyerahkan laporan bulanan secara berkala. Laporan tersebut harus mencakup aspek operasional, kepatuhan terhadap regulasi, serta pelaksanaan standar pelayanan yang telah ditetapkan guna memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan jasa perjalanan. Selain itu, dalam menjalankan tugas pengawasan ini, Kemenag Sumut juga berkoordinasi dengan Kementerian Agama pusat (Imanah, 2017; Saifuloh, 2017), pihak kepolisian, serta otoritas terkait lainnya guna memastikan transparansi dan kelancaran dalam proses pemberangkatan jamaah. Sistem pengawasan yang sama juga diterapkan Kanwil Kemenag Provinsi lainnya, diungkapkan oleh Nurmasyithah dalam penelitiannya yang berjudul "Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh Dalam Reduksi Tingkat Fraud Pada Penyelenggara Travel Umrah Dan Haji Khusus" (Nurmasyithah, 2022). Temuan ini menunjukkan bahwa pengawasan yang ketat dan berlapis sangat penting untuk mencegah kecurangan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara ibadah.

Koordinasi yang dilakukan oleh Kemenag Sumut mencakup kerja sama secara vertikal dan horizontal dengan berbagai pihak yang berperan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah. Koordinasi vertikal dilakukan dengan Kemenag RI, khususnya di bawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Pusat, yang

berfungsi sebagai rujukan utama dalam menetapkan kebijakan pengawasan. Sementara itu, koordinasi horizontal melibatkan berbagai pihak seperti kepolisian, penyedia transportasi, serta Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang berperan sebagai mitra strategis dalam memastikan keberangkatan jamaah berjalan dengan lancar dan aman. Kerja sama ini bukan hanya sekadar bentuk kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga menjadi strategi yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan adanya koordinasi yang baik, Kemenag Sumut dapat mengoptimalkan pengawasan dan menjamin bahwa jamaah mendapatkan layanan yang sesuai standar serta terhindar dari praktik ilegal yang dapat merugikan mereka.

Kendala utama yang dihadapi Kemenag Sumut dalam melakukan pengawasan adalah banyaknya Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang masih melanggar peraturan dan regulasi yang telah ditetapkan. Hal ini membuka celah bagi pihak-pihak atau oknum yang tidak bertanggung jawab, mengingat BPW merupakan usaha dengan risiko tinggi. Jika pengelolaannya tidak sesuai aturan atau bahkan melanggar perundang-undangan, maka dampaknya dapat merugikan masyarakat, baik sebagai jamaah maupun sebagai konsumen (Khairullah, 2021). Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), khususnya Kemenag Sumut berperan sebagai sarana dalam pembinaan dan penyuluhan bagi masyarakat. Selain itu, Kemenag Sumut memberikan perlindungan penuh kepada masyarakat yang mungkin mengalami

kendala dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Untuk mengatasi permasalahan biro perjalanan ilegal yang sering mengganti nama atau melakukan praktik pemasaran yang menyesatkan, koordinasi dengan instansi terkait menjadi langkah yang sangat diperlukan.

Sosialisasi Penanganan dan Pencegahan Penipuan Travel Haji dan Umrah

Kemenag Sumut memiliki mekanisme pengaduan bagi jamaah yang mengalami penipuan oleh PPIU, yakni dengan pembuatan laporan langsung di PTSP Kanwil Kemenag Sumut. Jika ditemukan pelanggaran terhadap regulasi, PPIU dapat diberikan sanksi berupa Teguran Tertulis, pembekuan izin, pencabutan izin hingga proses hukum lebih lanjut. Untuk itu, pentingnya memastikan Travel atau PPIU yang kita minati memiliki kelegalan, agar pemerintah melalui Kemenag dapat menjamin serta melindungi perjalanan ibadah kita (Fisabililhaq, 2022). Jika ditemukan bahwa PPIU belum terdaftar atau ilegal, maka kasus tersebut dapat menempuh jalur hukum langsung tanpa perantara Kemenag.

Salah satu biro perjalanan mengungkapkan bahwa masih banyak jamaah yang belum memahami regulasi resmi terkait biro perjalanan haji dan umrah, sehingga mereka rentan menjadi korban travel ilegal. Minimnya sosialisasi dari pihak terkait membuat sebagian besar jamaah tidak memiliki informasi yang cukup tentang cara memastikan keabsahan biro perjalanan yang mereka pilih. Akibatnya, banyak yang tergiur dengan penawaran harga murah tanpa menyadari potensi risiko yang mengintai, seperti gagal berangkat atau kehilangan

dana (Taufik, 2021). Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi yang lebih masif untuk meningkatkan kesadaran jamaah dalam memilih biro perjalanan yang aman dan terpercaya (Latifah, 2023). Pemerintah serta lembaga terkait perlu lebih aktif dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses, sehingga jamaah dapat lebih selektif dan terhindar dari praktik penipuan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, Kanwil Kemenag Sumut mengharuskan PPIU aktif melakukan sosialisasi langsung ke lapangan, seperti melalui kegiatan perwiritan, pengajian, serta berbagai forum keagamaan lainnya hingga pelaksanaan Manasik haji dan umrah. Dengan pendekatan ini, masyarakat dapat lebih memahami pentingnya memilih biro perjalanan yang amanah dan memiliki izin resmi dari Kemenag. Selain memberikan edukasi terkait ciri-ciri PPIU yang terpercaya, sosialisasi ini juga dimanfaatkan sebagai ajang promosi bagi masyarakat yang ingin menjalankan ibadah haji dan umrah. Dengan langkah ini, PPIU tidak hanya memperluas jangkauan pasarnya, tetapi juga membantu masyarakat agar tidak terjebak dalam penawaran perjalanan ibadah yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Teknologi juga berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah sistem pendaftaran online dan aplikasi pengecekan legalitas biro perjalanan, yang memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses informasi terkait status dan kredibilitas Penyelenggara Perjalanan

Ibadah Umrah (PPIU). Dengan memanfaatkan teknologi ini, jamaah dapat melakukan pengecekan secara mandiri sebelum memilih biro perjalanan, sehingga dapat terhindar dari praktik penipuan atau biro perjalanan ilegal yang tidak memiliki izin resmi (Fahrudin, 2020).

Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan layanan dan perlindungan bagi jamaah, Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) telah menghadirkan aplikasi **UMRAH CERDAS** dan **SISKOPATUH**, yang tersedia di platform iOS dan Android, serta laman web **simpu.kemenag.go.id**. Aplikasi dan sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengidentifikasi PPIU yang telah mendapatkan izin resmi, melihat rekam jejak biro perjalanan, serta memperoleh informasi penting lainnya terkait ibadah umrah. Dengan adanya peran teknologi yang semakin canggih dan mudah diakses, diharapkan langkah ini menjadi terobosan besar dalam pencegahan penipuan, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah umrah yang amanah dan berkualitas (Salleh et al., 2021). Namun demikian, keberhasilan penerapan sistem ini sangat bergantung pada literasi digital masyarakat dan pengawasan yang konsisten dari otoritas terkait.

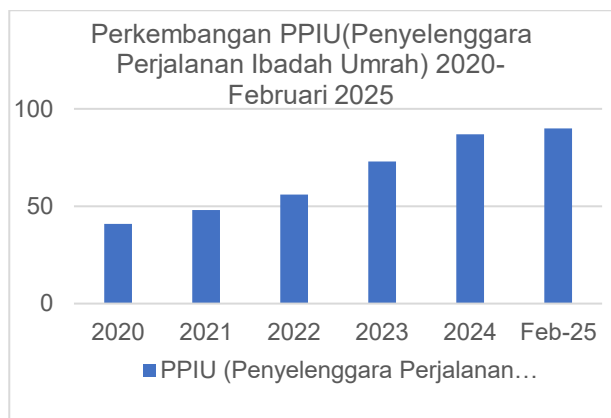
Kemenag RI juga mengkampanyekan slogan “5 PASTI” bagi Masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah Haji dan Umrah, yakni slogan yang mengajak Masyarakat bersama-sama memastikan keamanan PPIU. “5 PASTI” sendiri berisi: (a) Pasti Travelnya, pastikan Travel yang anda minati Amanah dan legal, ini dapat di cek langsung pada aplikasi dan

halaman web; (b) Pasti Jadwalnya, pastikan anda mendapatkan jadwal keberangkatan yang valid dari Travel terkait; (c) Pasti Terbangnya, Pastikan Penerbangan anda terjadwal dari awal keberangkatan dan juga kepulangan; (d) Pasti Hotelnya, pastikan anda mendapatkan informasi tentang hotel yang valid mulai dari cek-in dan cek-out; dan (e) Pasti Visanya, pastikan anda mendapatkan visa sebelum hari keberangkatan, demi keamanan perjalanan anda.

Namun, masih terdapat kendala dalam implementasi teknologi ini, terutama bagi jamaah yang kurang familiar dengan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif dari keluarga untuk memberikan pendampingan dan edukasi kepada anggota yang mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi. (Nurasman, 2023) Kemenag Sumut juga turut serta dengan menyediakan program pelatihan, sosialisasi dan pembinaan yang mudah diakses, serta memastikan infrastruktur digital yang memadai agar seluruh jamaah dapat merasakan manfaat dari inovasi ini tanpa hambatan.

Pengendalian Jumlah dan Peningkatan Biro Travel Haji dan Umrah

Berdasarkan data Kanwil Kemenag Sumut, jumlah biro travel haji dan umrah yang beroperasi per Februari tahun 2025 mencapai angka 90 PPIU yang tersebar di Sumatera Utara, perkembangan jumlah PPIU dalam 5 tahun terakhir dapat dilihat pada diagram berikut ini:



Gambar. 2. Perkembangan PPIU per tahun 2020

Sumber: Kanwil Kemenag Sumut

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) mengalami peningkatan secara bertahap setelah masa pandemi Covid-19. Pada tahun 2020, jumlah PPIU tercatat sebanyak 41, kemudian meningkat menjadi 48 pada tahun 2021, 56 pada tahun 2022, 73 pada tahun 2023, dan 87 pada tahun 2024. Hingga Februari 2025, jumlah PPIU telah mencapai 90. Dari tren yang tergambar dalam data tersebut, dapat disimpulkan bahwa perkembangan PPIU pada periode 2020 hingga 2022 menunjukkan kondisi yang relatif stabil. Namun, mulai tahun 2023, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah PPIU yang berlanjut hingga awal tahun 2025. Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara (Kanwil Kemenag Sumut) memperkirakan bahwa jumlah PPIU akan terus bertambah dan berpotensi mencapai 100 atau lebih pada akhir tahun 2025. Dengan kata lain perkembangan rata-rata PPIU pertahun di Sumut yakni 19,5%. Ahmad Alwaly juga meneliti tentang perkembangan jumlah PPIU se-Indonesia yang mana pada tahun 2021 terjadi peningkatan jumlah PPIU, dimana pada tahun sebelumnya jumlahnya sebanyak

1224 PPIU dan tahun 2021 sebanyak 1550 PPIU yang berarti terjadi peningkatan sebesar kurang lebih 27% dari tahun sebelumnya atau sebanyak 326 PPIU izin baru (Alwaly, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa industri penyelenggaraan umrah terus berkembang secara signifikan setelah pandemi. Namun, pertumbuhan ini harus diimbangi dengan penguatan sistem pengawasan dan pembinaan yang fleksibel agar tidak ada penyalahgunaan izin atau penurunan kualitas pelayanan kepada jamaah.

Tiga tahun terakhir, jumlah biro perjalanan umrah mengalami peningkatan yang signifikan. Fenomena ini dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, di antaranya meningkatnya antusiasme masyarakat terhadap pariwisata religi, terutama ibadah umrah, sebagai alternatif bagi mereka yang ingin segera beribadah ke Tanah Suci tanpa harus menunggu antrean haji yang sangat lama. Selain itu, perkembangan ekonomi yang lebih stabil pascapandemi serta kemudahan akses informasi dan teknologi dalam pemesanan paket perjalanan turut mendorong pertumbuhan biro travel umrah secara pesat.

Faktor utama yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam memilih biro perjalanan umrah dan haji mencakup beberapa aspek penting, seperti legalitas, harga, reputasi, serta rekomendasi dari keluarga atau teman yang telah berpengalaman (Setiawan & Soewarno, 2024). Legalitas biro perjalanan sangat krusial karena memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan regulasi resmi dan memiliki izin yang sah. Selain itu, harga juga menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan, di mana jamaah

cenderung mencari paket perjalanan yang sesuai dengan anggaran mereka tanpa mengabaikan kualitas layanan. Reputasi biro perjalanan turut memengaruhi pilihan jamaah, terutama berdasarkan testimoni pelanggan sebelumnya yang memberikan gambaran tentang kredibilitas dan kualitas pelayanan. Sementara itu, rekomendasi dari keluarga atau teman sering kali menjadi faktor penentu, karena pengalaman orang terdekat dianggap lebih dapat dipercaya dibandingkan promosi atau iklan dari biro perjalanan itu sendiri.

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh PPIU adalah memenuhi regulasi keberangkatan jamaah setiap tahunnya. Proses perizinan yang ketat mengharuskan setiap PPIU untuk memenuhi berbagai persyaratan, termasuk kelengkapan dokumen, jaminan keberangkatan, serta fasilitas dan layanan yang diberikan kepada jamaah. Selain itu, persaingan antar PPIU juga semakin ketat, di mana setiap biro perjalanan berupaya meningkatkan jumlah jamaah yang diberangkatkan demi mendapatkan izin operasional. Persaingan ini mendorong PPIU untuk terus meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan masyarakat, serta menjaga reputasi agar tetap dapat bersaing di industri perjalanan ibadah yang semakin berkembang.

Seiring dengan meningkatnya permintaan pasar, penyedia jasa perjalanan umrah juga harus bertambah guna memenuhi kebutuhan jamaah secara optimal. Oleh karena itu, dengan adanya prosedur perizinan, regulasi serta pengawasan yang ketat, Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) melalui Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara (Kanwil Kemenag

Sumut) dapat memantau dan mengendalikan perkembangan PPIU. Langkah ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan dan keamanan jamaah dalam menjalankan ibadah, serta mencegah praktik penipuan oleh agen perjalanan yang tidak berizin. Dengan adanya regulasi yang lebih ketat, diharapkan masyarakat dapat memperoleh layanan yang berkualitas dan terpercaya dalam melaksanakan ibadah umrah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa Kanwil Kemenag Sumatera Utara telah menerapkan sistem manajemen PHU melalui strategi yang mencakup prosedur perizinan yang ketat, penerapan regulasi, dan pengawasan berkala terhadap biro perjalanan haji dan umrah. Strategi pencegahan penipuan dilakukan melalui inspeksi lapangan, audit administrasi, serta pemanfaatan aplikasi digital seperti UMRAH CERDAS dan SISKOPATUH, meskipun masih terkendala keterbatasan literasi teknologi di kalangan jamaah. Koordinasi dengan instansi vertikal maupun horizontal juga menjadi bagian penting dari upaya pengawasan. Selain itu, sosialisasi dan layanan pengaduan bagi jamaah turut diperkuat sebagai bentuk perlindungan. Kendala utama yang dihadapi meliputi lemahnya kepatuhan biro perjalanan dan keterbatasan sumber daya pengawasan. Dengan demikian, efektivitas manajemen PHU telah berjalan namun masih memerlukan penguatan agar perlindungan terhadap jamaah dapat lebih optimal dan komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih penulis ucapkan kepada informan yang telah sudi sedia untuk memberikan informasi dan data yang relevan untuk membantu menyelesaikan penulisan artikel ilmiah.

REFERENSI

- Alwaly, A. (2022). *Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Perizinan Operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Ppiu) Secara Elektronik Tahun 2021 (Studi kasus Subdirektorat Perizinan, Akreditasi dan Bina PPIU Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus Kementerian Agama RI)* [Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/61996>
- Andrian, J., & Zarkasi, A. (2024). Pengawasan Kepala Kantor Kemenag Jambi Terhadap Perjalanan Umroh Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019. *Limbago: Journal of Constitutional Law*, 4(1), 120–131. <https://doi.org/10.22437/limbago.v4i1.18757>
- Anwar, A. R., Rasyid, M. F. F., & Syahril, M. A. F. (2023). Kajian Yuridis Tindak Pidana Penipuan Pemberangkatan Haji dan Umrah. *Jurnal Litigasi Amsir*, 10(3), 209–221.
- Azzahra, H., Saepuloh, U., & Yuliani, Y. (2022). Implementasi Manajemen Strategik dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji di PHU Kemenag Kota Bandung. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(1), 85–104. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v7i1.33845>
- Enjang. (2020). Analisis Kriminologi Kejahatan Penggelapan Dan Penipuan Dana Umroh Oleh Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh Pt.Nabila Travel Di Kota Medan. *Jurnal Hukum Kaidah: Media Komunikasi Dan Informasi Hukum Dan Masyarakat*, 19(2), 384–396. <https://doi.org/10.30743/jhk.v19i2.2535>
- Fahrudin, M. I. & A. (2020). Pengaruh Pelaksanaan Pembinaan Dan Bimbingan Sosial Terhadap Perilaku Adaptif Klien Di Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 2 Budi Murni. *KHIDMAT SOSIAL, Journal of Social Work and Social Service.*, 1 Nomor 1(April), 1–12.
- Fitriani, E., Kusnadi, E., & Hasanah, N. (2024). Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi. *Qaulan Baligha: Jurnal Ilmu Manajemen Dakwah*, 1(2), 86–96.
- Hakim, M. M. (2024). Manajemen Ekonomi dan Bisnis Islam: Komodifikasi Agama dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Perspektif Al-Qur'an. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 2(2), 177–186. <https://journals.eduped.org/index.php/analysis/article/view/1152>
- Hormuzan, D. (2020). *Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Terhadap Perusahaan Travel Haji Dan Umrah Di Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Imanah, F. D. (2017). Implementasi Manajemen Resiko Pembiayaan Dalam Upaya Meningkatkan Profitabilitas (Studi Kasus pada BPRS Khasanah Ummat Purwokerto). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Raushan Fikr*, 5(1 SE-Articles).
<https://doi.org/10.24090/jimrf.v5i1.972>
- Khairullah. (2021). *Pembuktian Tindak Pidana Penipuan Yang Dilakukan Oleh Biro Perjalanan Umroh Di Indonesia*. Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Latifah, L. K. (2023). Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga [Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto]. In *Repository.Uinsaizu.Ac.Id*.
[https://Repository.Uinsaizu.Ac.Id/21189/1/Skripsi Lulu Khasna 1717103024 Fix.Pdf](https://Repository.Uinsaizu.Ac.Id/21189/1/Skripsi%20Lulu%20Khasna%201717103024%20Fix.Pdf)
- Mufida, N. L. (2023). *Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Ppiu) Oleh Bidang Penyelenggara Haji Dan Umrah (Phu) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022*. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Harfa Creative.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2016). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif Wiyanda. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 1–23. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Nurmasiythah. (2022). *Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam Reduksi Tingkat Fraud pada Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus*. UIN Ar-Raniry.
- Nurmasiythah. (2022). *Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh Dalam Reduksi Tingkat Fraud Pada Penyelenggara Travel Umrah Dan Haji Khusus*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84.
<https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Saifuloh, N. I. (2017). Manajemen Produksi Dan Pemasaran Kripik Singkong Dan Pisang Pada Home Industry Desa Di Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Raushan Fikr*, 5(2 SE-Articles).
<https://doi.org/10.24090/jimrf.v5i2.1000>
- Salleh, S. M., Hasan, A. S. M., Salleh1, N. M., Sapiai, N. S., Ghazali, S. A. M., Rusok, N. H. M., & Zawawi, M. Z. M. (2021). [Virtual Reality Technology Of Hajj Practice: An Innovation Of The Future] Teknologi Virtual Reality Amali Haji: Satu Inovasi Masa Hadapan. *Jurnal Islam Dan Masyarakat Kontemporer*, 22(2), 56–63.
<https://doi.org/10.37231/jimk.2021.22.2.577>
- Setiawan, N., & Soewarno, N. (2024). Protection of Hajj and Umrah Pilgrims

from Fraud: Evidence from Indonesia.

Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam, 13(1), 276.

<https://doi.org/10.22373/share.v13i1.2865>

Sugandi. (2025). *Akibat Lemahnya Pengawasan, DPR Desak Tindak Tegas Travel Nakal di Kasus Haji Illegal*. Realitarakyat.Com. <https://realitarakyat.com/2025/04/akibat-lemahnya-pengawasan-dpr-desak-tindak-tegas-travel-nakal-Di-Kasus-Haji-Illegal/>

Taufik, F. (2021). Taktik Penyidik Ditreskrimum Polda Sumbar Dalam Mengungkap Modus Operandi Tindak Pidana Penipuan Oleh Travel Biro Perjalanan Haji Dan Umroh. *Unes Journal of Swara Justisia*, 5(2 SE-Articles), 117–123. <https://doi.org/10.31933/ujsj.v5i2.205>

Wahid, Khairuddin Yarmunida, M. (2022). *Strategi Perlindungan Jemaah Haji dan Umrah*. Samudra Biru.

Wildan Ahmad Fisabililhaq. (2022). *Tanggung Jawab Biro Travel Umrah Terhadap Calon Jemaah Pengguna Jasa Travel (Studi Pada Pt Shafwa Indonesia Wisata)*. Universitas Muslim Indonesia Makassar.