



Accountability Brief

Pengarah:

Inosentius Samsul

(Kepala Badan Keahlian DPR RI)

Penanggungjawab:

Djustiawan Widjaya

(Kepala Pusat Kajian AKN BK DPR RI)

Tim Penulis:

Sekar Aditya Dwikirana

Ayu Setya Lestari

MENINJAU PERAN PENGAWASAN PEMERINTAH TERHADAP PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU)

LATAR BELAKANG

Situasi pandemi Covid-19 yang kian melandai membuat Pemerintah secara bertahap melakukan pelonggaran aturan terhadap berbagai aktivitas masyarakat, salah satunya dalam penyelenggaraan ibadah umroh. Beberapa kebijakan pelonggaran dalam penyelenggaraan umroh bagi jemaah Indonesia antara lain 1) tidak adanya batasan kuota umroh, 2) tidak adanya batasan usia jemaah umroh, 3) dapat menggunakan jenis visa lain selain visa umroh, serta 4) tidak wajib melaksanakan karantina, PCR, dan suntik vaksin meningitis. Kebijakan tersebut menjadi “angin segar” bagi jemaah yang hampir dua tahun lamanya menantikan pelaksanaan ibadah umroh di tengah situasi pandemi yang belum juga usai.

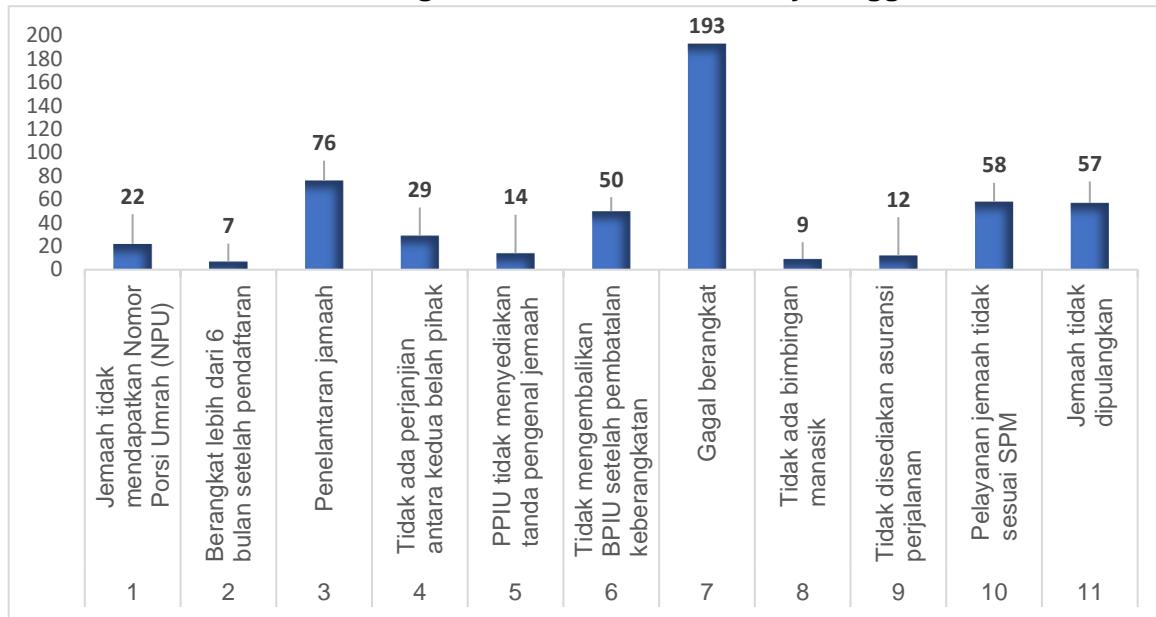
Dengan dibukanya “kran” umroh, animo jemaah umroh tahun 2023 diperkirakan terus meroket, apalagi memasuki bulan ramadhan hingga lebaran yang menjadi momen favorit jemaah untuk berangkat ke tanah suci. Sejak akhir Februari hingga awal Maret 2023, jumlah jemaah umroh yang telah berangkat tercatat sebanyak 25.104 jemaah dan diprediksi akan mengalami peningkatan mencapai 15% - 20% pada saat bulan ramadhan hingga lebaran tiba. (Joniansyah & Iqbal, 2023) Begitu besarnya *demand* umroh dan keuntungan yang menggiurkan membuat bisnis travel umroh saat ini kian menjamur. Menurut Ketua Umum DPP Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia (Amphuri), Firman M. Nur mengatakan bahwa pada tahun 2021 terdapat 1.475 Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU). (Fauzan, 2021) Sedangkan, dalam Sistem Informasi Manajemen Pelaporan Umroh (SIMPU) milik Kemenag, jumlah PPIU Tahun 2023 menjadi sebanyak 2.029 PPIU atau mengalami peningkatan sebesar 37,55%.

Di tengah meningkatnya permintaan umroh dan pesatnya perkembangan jumlah PPIU saat ini, kasus penipuan yang dilakukan oleh agen travel umroh mulai marak terjadi. Modus penipuan tersebut dilakukan dalam berbagai macam cara mulai dari pembatalan keberangkatan, penelantaran jemaah di tanah suci, sampai tidak terpenuhinya hak-hak jemaah umroh sebagaimana tergambar dalam grafik sebagai berikut:

2023

Komisi VIII

Grafik 1. Statistik Pengaduan Permasalahan Penyelenggaraan Umroh



Sumber: SIMPU Kemenag (diolah)

Kasus penipuan terbaru melibatkan PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri (NSWM) yang berakibat pada ratusan calon jemaah umroh mengalami kerugian mencapai Rp91 Miliar. (Muhib & Dian, 2023) Peristiwa tersebut menambah deretan kasus penipuan berkedok travel umroh dalam beberapa tahun terakhir diantaranya:

Tabel 1. Daftar Kasus Penipuan Berkedok Agen Travel Umroh

No	Tahun	Travel Umroh	Jumlah Korban	Jumlah Kerugian
1.	2017	PT. First Anugerah Karya Wisata Travel (First Travel)	35.000 calon jemaah	Rp550 Miliar
2.	2018	PT. Utsmaniyyah Hannien Tour	1.994 calon jemaah	Rp37,8 Miliar
3.	2018	PT. Solusi Balad Lumampah	12.845 calon jemaah	Rp300 Miliar
4.	2018	PT. Amanah Bersama Umat (Abu Tours)	86.720 calon jemaah	Rp1,2 Triliun

Sumber: Muhib & Dian dalam Media Tempo.co (2023)

Jika dilihat pada tabel diatas, kasus penipuan berkedok agen travel umroh tidak hanya mengakibatkan batalnya jemaah umroh berangkat ke tanah suci namun juga menimbulkan dampak kerugian materiil bagi puluhan ribu calon jemaah umroh dengan nilai yang cukup fantastis. Iming-iming biaya paket umroh yang murah dibawah harga referensi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah menjadi penyebab umum banyak calon jemaah umroh tergiur dan akhirnya terjebak dalam modus penipuan agen travel umroh. Oleh karena itu, peran pengawasan Kementerian Agama sangat diperlukan untuk memastikan penyelenggaraan ibadah umroh berjalan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan mencegah kasus penipuan berkedok agen travel umroh kembali terjadi.

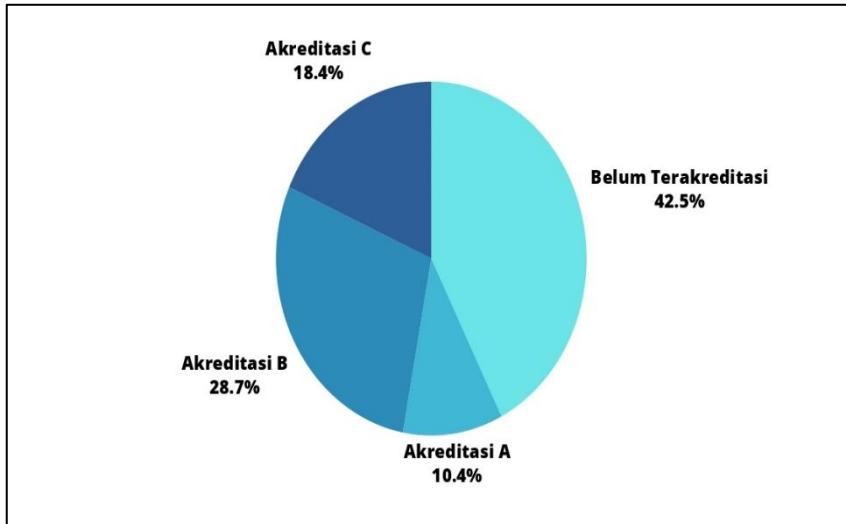
PERMASALAHAN

Dalam menjalankan peran pengawasan terhadap PPIU, Kementerian Agama telah menerbitkan regulasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Keputusan Menteri Agama dan Keputusan Menteri Agama Nomor 777 Tahun 2020 tentang Biaya Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh (BPIU) Referensi Masa Pandemi. Dalam PMA Nomor 5 Tahun 2021, telah diatur mengenai standar pelayanan minimum yang didapat jemaah umroh dari agen travel umroh terkait 1) ketepatan waktu pemberangkatan jemaah; 2) kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian; 3) pelayanan administrasi; 4) pelaksanaan bimbingan ibadah; 5) kualitas transportasi, akomodasi, dan konsumsi; 6) pelayanan kesehatan; dan 7) perlindungan jemaah

umroh. Sedangkan, dalam KMA Nomor 777 Tahun 2020 telah menetapkan BPIU Referensi Masa Pandemi sebesar Rp26.000.000 dan apabila terdapat PPIU yang menetapkan BPIU dibawah besaran BPIU Referensi maka PPIU wajib melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh (Dirjen PHU).

Selain aspek regulasi, Kementerian Agama juga mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pelaporan Umroh (SIMPU) berbasis *website* yang didalamnya memuat informasi terkait daftar PPIU, regulasi terkait PPIU, pengecekan status umroh, doa-doa, dan layanan pengaduan. Regulasi dan sistem informasi disusun dalam rangka memperkuat peran pengawasan Kemenag sehingga dapat meningkatkan kesadaran calon jemaah untuk lebih selektif dalam hal memilih PPIU. Meskipun, masih ditemukan beberapa kelemahan pada kedua instrumen pengawasan tersebut diantaranya:

Grafik 2. Akreditasi PPIU



Sumber: Data SIMPU Kemenag per April 2023 (diolah)

Pertama, sebagian besar PPIU belum terakreditasi. Akreditasi merupakan salah satu poin yang dapat digunakan untuk menilai seberapa kredibel PPIU dalam memberikan standar pelayanan kepada calon jemaah. Akreditasi juga berperan penting untuk memberikan rasa aman bagi calon jemaah pada saat memilih PPIU. Selain itu, dengan adanya akreditasi, Kemenag dapat memilih PPIU yang masih perlu dilakukan pembinaan. Namun, berdasarkan grafik diatas diketahui jumlah PPIU yang belum terakreditasi lebih besar dibandingkan jumlah PPIU yang telah terakreditasi yaitu sebanyak 863 dari 2.029 PPIU atau sebesar 42,5%. Jika ditinjau lebih lanjut, dari 20 PPIU bermasalah yang telah dilakukan *blacklist* oleh Kemenag, 13 diantaranya tidak memiliki akreditasi.

Kedua, sosialisasi terkait regulasi KMA Nomor 777 Tahun 2020 dan PMA Nomor 5 Tahun 2021 belum berjalan dengan baik salah satunya tercermin dari belum terdapat akses unduh dokumen KMA Nomor 777 tahun 2020 maupun PMA Nomor 5 Tahun 2021 melalui menu regulasi dalam SIMPU Kemenag. Tidak adanya kemudahan akses tersebut menyebabkan masyarakat kesulitan dalam mencari acuan yang dapat digunakan untuk menilai kewajaran harga paket serta fasilitas yang ditawarkan oleh agen travel umroh telah sesuai dengan regulasi yang ada.

Ketiga, belum terdapat mekanisme monitoring dan evaluasi berkelanjutan atas biro PPIU yang memiliki penawaran BPIU dibawah harga referensi yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dijelaskan pada paragraf diatas bahwa Biro PPIU tersebut hanya diberi kewajiban untuk melaporkan secara rinci terkait layanan yang diberikan kepada Dirjen PHU. Namun, belum terdapat regulasi yang mengatur lebih lanjut terkait mekanisme monitoring dan evaluasi atas PPIU tersebut.

Keempat, belum terdapat evaluasi atas KMA Nomor 777 Tahun 2020 tentang BPIU Referensi Masa Pandemi. Beberapa komponen seperti tiket pesawat dan hotel pasca pandemi diketahui mengalami lonjakan yang cukup fantastis mencapai 300%, namun sampai saat ini,

Kemenag belum menetapkan regulasi terbaru terkait BPIU referensi yang dapat dijadikan acuan masyarakat dalam memilih biro PPIU.

Kelima, tidak terdapat *hotline* pengaduan atas permasalahan penyelenggaraan ibadah umroh. Penyelesaian permasalahan penyelenggaraan ibadah umroh terkesan masih terbatas pada komunikasi satu arah melalui pengisian formulir pengaduan yang dikirimkan pelapor melalui SIMPU Kemenag. Untuk perkembangan status tindak lanjut hanya dapat diketahui oleh pelapor apabila Kemenag telah merespon formulir pengaduan tersebut. Tidak terdapat informasi terkait status tindak lanjut dalam menu statistik pengaduan di SIMPU sehingga masyarakat secara umum tidak dapat mengetahui sejauh mana Pemerintah telah berupaya untuk menyelesaikan berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan ibadah umroh.

PENUTUP

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa peran pengawasan Kemenag belum sepenuhnya optimal dalam mencegah maraknya kasus penipuan yang melibatkan PPIU berijin. Untuk itu, beberapa saran yang dapat dilakukan Komisi VIII sebagai mitra kerja dari Kemenag antara lain:

- 1) Mendorong Kemenag untuk segera melakukan proses akreditasi terhadap PPIU yang telah mengajukan dan mendapatkan ijin operasional.
- 2) Memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk dapat mengunduh dokumen regulasi yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Ibadah Umroh dalam laman [website simpu.kemenag.go.id](http://simpu.kemenag.go.id) maupun menyebarluaskan informasi terkait SPM dan BPIU melalui media sosial Kemenag.
- 3) Menyusun regulasi terkait mekanisme monitoring dan evaluasi berkelanjutan khususnya untuk PPIU yang memiliki penawaran BPIU lebih rendah dibandingkan harga referensi.
- 4) Mendorong Kemenag untuk segera berkoordinasi dengan Amphuri dan menetapkan Biaya Referensi Umrah menyesuaikan dengan kenaikan harga di beberapa komponen penyelenggaraan umroh.
- 5) Meningkatkan layanan pengaduan dengan membuka *hotline* pengaduan dan perkembangan status tindak lanjut terkait pengaduan permasalahan penyelenggaraan ibadah umroh.

REFERENSI

- Fauzan, Rahmad. 2021. *Penyelenggara Umroh Kian Menjamur Selama Pandemi, Kok Bisa?*. Diakses pada: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210812/12/1429195/penyelenggara-umroh-kian-menjamur-selama-pandemi-kok-bisa>, 30 Maret 2023.
- Johniansyah & Iqbal Muhtarom. 2023. *Jemaah Umroh Meningkat Saat Ramadan, Imigrasi Soekarno-Hatta Antisipasi Penumpukan Penumpang*. Diakses pada: <https://ramadan.tempo.co/read/1700944/jemaah-umrah-meningkat-saat-ramadan-imigrasi-soekarno-hatta-antisipasi-penumpukan-penumpang>, 30 Maret 2023.
- Kemenag. 2023. Data Akreditasi PPIU. Diakses pada: <https://simpu.kemenag.go.id/home/travel>, 12 April 2023.
- _____. 2023. Data Statistik Pengaduan Permasalahan Penyelenggaraan Umroh. Diakses pada: <https://simpu.kemenag.go.id/home/statistik>, 12 April 2023.
- Kemenkes. 2022. Surat Edaran Tentang Pelaksanaan Vaksinasi Meningitis bagi Jamaah Haji dan Umroh.
- Muhid, Hendrik Khoirul & S. Dian Andryanto. 2023. *Selain PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri, Ini Sederet Kasus Penipuan Berkedok Travel Umroh*. Diakses pada: <https://nasional.tempo.co/read/1709812/selain-pt-naila-syafaah-wisata-mandiri-ini-sederet-kasus-penipuan-berkedok-travel-umrah>, 1 April 2023.
- Rafie,Taqiyyah Barratut. 2022. *5 Pelonggaran Syarat Umroh dari Arab Saudi untuk Jamaah Indonesia*. Diakses pada: <https://nasional.kontan.co.id/news/5-pelonggaran-syarat-umrah-dari-arab-saudi-untuk-jamaah-indonesia?page=2>, 30 Maret 2023.