

PELAKSANAAN IBADAH UMROH
di PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG
(Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008
Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Ita Rahmawati

131311061

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG

2018



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (Kampus III) Ngaliyan Semarang 50185 Telp.
(024) 7606405

NOTA PEMBIMBING

Lamp: 5 (Lima) Eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas
Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ita Rahmawati
NIM : 131311061
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judulskripsi : Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya
Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46
Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang
Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan.
Demikian, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 10 November 2017

Bidang Substansi Materi

Drs. H. Kasmuri, M.Ag
NIP : 196608221994031003

Pembimbing,
Bidang Metodologi & Tata Tulis

Agus Rivadi, S.Sos. I. M.S.I
NIP : 198008162007101003

SKRIPSI

PELAKSANAAN IBADAH UMROH
di PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG
(Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang
Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)

Disusun Oleh:

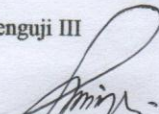
Ita Rahmawati
131311061

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 3 Januari 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I


Dr. H. Najahan Muryafak, M.A
NIP : 197010201995031001

Penguji III


Suprihatiningsih, S.Ag., M.Si
NIP : 197605102005012001

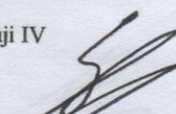
Pembimbing I


Dr. H. Kasmuri, M.Ag
NIP : 196608221994031003

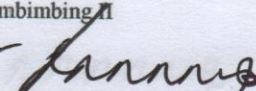
Sekretaris/Penguji II


Drs. H. Kasmuri, M.Ag
NIP : 196608221994031003

Penguji IV


Dedy Susanto, S.Sos L.M.S.I
NIP : 198105142007101001

Pembimbing II


Agus Rivadi, S.Sos.L., M.S.I
NIP : 198008162007101003



Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal, 23 Januari 2018


Dr. H. Awaludin Pimay, Lc. M.Ag
NIP : 196103272000031001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pendapat atau temuan lain yang terdapat pada skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah, yang selanjutnya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 10 November 2017



Peneliti,

Ita Rahmawati

NIM. 131311061

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah mari kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa peneliti curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang memberikan cahaya terang bagi umat Islam dalam mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Berkenaan dengan selesainya skripsi ini yang berjudul “Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)”

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan RidhoNya, juga karena bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc.M.Ag Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Saerozi, S.Ag, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Drs.H.Kasmuri, M.Ag selaku Dosen Wali Studi yang telah memberikan motivasi, pengarahan dan bimbingan kepada peneliti.
5. Para pembimbing Bapak Drs.H.Kasmuri, M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Bapak Agus Riyadi, S.Sos.I, M.S.I selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, masukan dan saran yang sangat berharga bagi peneliti. Sekaligus telah meluangkan waktunya untuk peneliti dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan banyak ilmunya kepada peneliti.
7. Perpustakaan UIN Walisongo Semarang dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu peneliti dalam penulisan skripsi ini.
8. Segenap staf PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang, Bapak Heru Wibowo, S.Sos.I, MM. Selaku pimpinan wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dan Bapak Heru Purwanto selaku ketua cabang PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan

Semarang yang telah berkenan memberikan bantuan kepada peneliti selama penelitian berlangsung.

9. Secara Khusus kepada kedua orang tua peneliti tercinta, Bapak Arif Nasikun dan Ibu Siti Asiyah serta Kakakku Didik Ardianto, S.Pd yang selalu mendoakan dan menyemangati juga selalu memberikan dukungan moril dan meteril dalam menyelesaikan studi hingga saat ini.
10. Saudaraku Meidina Nurfarizky sekeluarga, terimakasih untuk segala canda tawa kita selama ini. Kalian telah menjadi keluarga kedua untukku.
11. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2013. Semoga kebersamaan kita tidak terhenti sampai disini.
12. Sahabat-sahabat terbaikku yang telah memberikan semangat dan motivasi selama ini (Eri, Ucup, Thiara, Raisita, Annisa, Eka, Akmal, Meike, Reni, Ida, Mita, Latipeh, Nana, Meliya).
13. Alumni Red Kos Pak Purwadi (Eva, Lilik, Markonah, Siska, Hanika, Tina, Ririn, Dewi) kalian membuatku mengerti akan arti sebuah keluarga.
14. Teman-teman KKN Posko 25 Banyubiru (Ubay, Elis, Atik, Neli, Suci, Nurul, Masrini, Latifah, Nasik, Zainul, Trio).
15. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah mendukung terselesaikannya karya sederhanaku ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga segala usaha, bantuan, pengorbanan, doa dan harapan kita semua mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan masukan bagi pembaca.

Semarang, 23 Januari 2018
Peneliti,

Ita Rahmawati
NIM. 131311061

PERSEMBAHAN

Karya ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Arif Nasikun dan Ibu Siti Asiyah yang selalu mencurahkan kasih sayang, pengorbanan dan do'a untuk keberhasilanku.
2. Kakak tercinta Didik Ardianto, S.Pd yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama perjalanan hidupku.
3. Sahabat-sahabatku yang selalu menemani saat susah maupun senang.

MOTTO

عَنِ ابْنِ عُمَرَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْغَازِي فِي سَبِيلِ اللَّهِ
وَالْحَاجُّ وَالْمُعْتَمِرُ وَقَدْ دَعَا اللَّهَ دَعَا هُمْ فَأَجَابُوهُ وَسَأَلُوهُ فَأَعْطَاهُمْ .

Artinya: “Diriwayatkan dari Ibnu Umar Ra, bahwa Rasulullah SAW bersabda: Orang yang berjuang di jalan Allah, jamaah haji, dan orang yang melaksanakan umroh adalah duta Allah. Jika mereka berdoa, Allah mengabulkan doa mereka. Dan jika mereka meminta, Allah akan memberi kepada mereka”.

(HR. Ibnu Majah)

ABSTRAK

Nama : Ita Rahmawati

Judul : Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya biro penyelenggara ibadah umroh yang melakukan penipuan terhadap calon jamaah sehingga mereka batal melaksanakan ibadah. Berangkat dari fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa banyak biro penyelenggara yang belum sepenuhnya mengimplementasikan Undang-undang nomor 13 tahun 2008 pasal 43-46 sebagai landasan umum dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian lebih jauh tentang pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi implementasi pasal 43-46 undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh). (2) faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh).

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dengan mengambil lokasi penelitian di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Data-data dalam penelitian berupa data-data kualitatif yang berupa data primer dan sekunder. Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam pelaksanaan ibadah umroh telah mengimplementasikan pasal 43-46 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 yaitu dengan mengedepankan aspek legalitas, melayani jamaah dengan memberikan fasilitas sesuai perjanjian, menyediakan pembimbing manasik yang berkompeten dan melindungi jamaah dengan cara memberikan asuransi jiwa serta pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. (2) Faktor pendukungnya adalah menjadi biro legal yang telah terdaftar sebagai penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh sehingga menjadikan kepercayaan masyarakat terhadap PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang cukup tinggi, hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya jumlah jamaah yang mendaftar setiap tahunnya. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya pengetahuan dari calon jamaah dalam pengurusan dokumen dan kurang dikenalnya PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dibandingkan dengan biro penyelenggara perjalanan ibadah umroh di wilayah Semarang.

Kata kunci: Pelaksanaan, Umroh, Implementasi, Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Struktur Organisasi PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.....	47
Tabel 2. Sarana dan Prasarana PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.....	49
Tabel 3. Daftar Paket Umroh Promo PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.....	50
Tabel 4. Daftar Paket Umroh <i>Big Group</i> PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.....	51
Tabel 5. Daftar Paket Umroh Reguler PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.....	52
Tabel 6. Daftar Paket Umroh Lanjutan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.....	53

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Deklarasi	iv
Halaman Kata Pengantar.....	v
Halaman Persembahan	vii
Halaman Motto.....	viii
Halaman Abstrak.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Isi.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Tinjauan Pustaka	5
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	14

BAB II TINJAUAN UMUM PELAKSANAAN IBADAH UMROH (STUDI IMPLEMENTASI PASAL 43-46 UU NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMROH)

A. Undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Umroh.....	16
1. Pengertian Undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Umroh	16
2. Tujuan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008	18
3. Kandungan Isi Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 43-46 Penyelenggaraan Umroh	19
4. Kandungan Isi PP RI Nomor 79 Tahun 2012	20
5. Kandungan Isi PMA Nomor 18 Tahun 2015	25
B. Penyelenggaraan Ibadah Umroh	37
1. Pengertian Penyelenggaraan Ibadah Umroh	37

2. Sistem Penyelenggaraan Ibadah Umroh	38
3. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Ibadah Umroh.....	41
C. Umroh.....	42
1. Pengertian Umroh	42
2. Syarat Umroh	42
3. Rukun Umroh.....	42
4. Wajib Umroh	42
5. Macam-macam Umroh.....	43

BAB III GAMBARAN UMUM PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG

A. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya.....	44
B. Visi dan Misi PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang	46
C. Struktur Organisasi	47
D. Sarana dan Prasarana	49
E. Produk PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang	50
F. Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 UU Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)	55
1. Pelayanan	56
2. Pembinaan.....	64
3. Perlindungan	65
4. Hasil Wawancara Jamaah	65
G. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 UU Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh).....	68

BAB IV ANALISIS PELAKSANAAN IBADAH UMROH DI PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG (STUDI IMPLEMENTASI PASAL 43-46 UU NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMROH)

A. Analisis Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 UU Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)	70
B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 UU Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh).....	84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
C. Penutup	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah umroh merupakan ibadah yang dilakukan di Arab Saudi, tepatnya di kota Makkah. Selain itu kota Madinah juga diziarahi oleh jamaah karena tempat tinggal dan perjuangan Nabi Muhammad. Pelaksanaan ibadah umroh ini selain membutuhkan tenaga juga biaya yang tidak sedikit, walaupun demikian kenyataannya banyak orang muslim yang menginginkan ibadah umroh tersebut. Hal itu dapat di lihat pada masyarakat Indonesia dengan populasi muslim yang besar, ditambah meningkatnya perekonomian masyarakat, menjadikan minat melaksanakan ibadah umroh semakin banyak.¹

Merespon antusiasme masyarakat, semakin banyak biro perjalanan yang menyediakan paket perjalanan haji atau umroh. Satu sisi, situasi ini membawa dampak lain. Calon jamaah dituntut untuk semakin waspada. Peningkatan jumlah jamaah haji atau umroh belum tentu disertai signifikannya kemampuan biro perjalanan dalam memfasilitasi keberangkatan jamaah. Kejadian yang dijumpai pada tahun 2017 terdapat biro perjalanan yaitu PT First Anugerah Karya Wisata yang melakukan penipuan, penggelapan dan pencucian uang calon jamaah dengan cara menawarkan harga paket umroh murah terhadap masyarakat. Pada tanggal 21 Juli 2017, Satuan Tugas Waspada Investasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memerintahkan PT First Anugerah Karya Wisata untuk menghentikan penjualan paket promonya. Perintah itu diterbitkan karena ada indikasi investasi ilegal dan penghimpunan dana masyarakat tanpa izin. Izin PPIU untuk First Travel dicabut karena Kementerian Agama menilainya telah terbukti melanggar Pasal 65 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.² Hal ini terjadi karena ketidaktahuan atau kurangnya kewaspadaan masyarakat dalam memilih biro perjalanan

¹ Dalduri, “*Pilihlah Travel Terbaik Demi Kenyamanan Ibadah*” *Manasik Plus Umra-Haji & Muslim Journey*, Edisi 02, November 2016, hlm. 27.

² Dika Dania Kardi, “*Kronologi Kisruh Penipuan Umroh First Travel*”, *CNN Indonesia 10 Agustus 2017*”.<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170810130234-12-233-701/kronologi-kisruh-penipuan-umroh-first-travel> diakses pada 9 Januari 2018.

yang bertanggung jawab. Ditengarai, ada beberapa biro perjalanan yang tidak mempunyai perwakilan di Madinah maupun Makkah. Biro perjalanan tersebut tidak mempunyai jaringan cukup kuat untuk menyediakan dan menjamin akomodasi para jamaah selama mereka tinggal di tanah suci.³ Media lain memberitakan bahwa pada tahun 2016 sebanyak 117 jamaah ditangkap di Filipina calon haji dari Indonesia berangkat haji menggunakan pasport Filipina. Kasus ini dipicu masih banyaknya kuota haji Filipina yang tidak terpakai sehingga dimanfaatkan sejumlah biro perjalanan nakal untuk mencari keuntungan.⁴ Melihat fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada penyelenggara haji umroh di Indonesia yang belum sepenuhnya menerapkan Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 sebagaimana mestinya.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008. Undang-undang ini merupakan peraturan yang menyempurnakan peraturan yang telah dikeluarkan sebelumnya, yaitu undang-undang No. 17 Tahun 1999. Penyelenggaraan ibadah umroh dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umroh. Penyelenggara perjalanan ibadah umroh dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri.⁵ Dalam menyelenggarakan ibadah umroh setiap penyelenggara harus mengacu pada undang-undang terkait. Peraturan-peraturan yang mengatur segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah umroh wajib dipatuhi oleh setiap penyelenggara.

Pelaksanaan haji regular dibawah skema pemerintah, sedangkan urusan umroh dan haji khusus diserahkan kepada pelaku biro swasta. Biro penyelenggara umroh dan haji khusus berfungsi memberikan kemudahan atas semua keperluan terkait pelaksanaan, seperti visa, tiket pesawat, hotel, dan transportasi merupakan wilayah tanggung jawab biro. Dengan begitu setiap jamaah dapat fokus menjalankan ibadah. Untuk mendapatkan

³ Wita Juwita, *Panduan Perjalanan Haji untuk Perempuan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013), hlm.12.

⁴ Damanhuri Zuhri, "Polisi Ungkap Ratusan Calon Jamaah Haji Indonesia Lewat Filipina", *Republika*, 13 September 2016. <http://m.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/16/09/13/odfuir301-polisi-ungkap-ratusan-calon-jamaah-haji-indonesia-lewat-filipina> diakses pada 7 Januari 2017.

⁵ Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh*, Pasal 43.

biro yang terbaik dalam pelayanan, jelas diperlukan kecermatan, terkait perizinan dan *track record* yang baik agar jamaah tidak terjerumus pada biro abal-abal. Perlu kecermatan dan ketelitian dari jamaah demi memperoleh pelayanan prima sehingga ibadah dapat maksimal. Untuk memperoleh *outcome* berupa ibadah yang maksimal jelas diperlukan *input* yang cukup. *Input* yang dilakukan dengan menggunakan biro yang professional. Biro professional adalah biro yang mampu mengkoordinasi keperluan calon jamaah dengan baik, mulai dari administrasi hingga persiapan fisik dengan pelayanan di atas rata-rata.⁶

PT Patuna Mekar Jaya atau Patuna Tour & Travel yang berlokasi di Jl. Prof Hamka, Ruko Villa Ngaliyan Permai 2 Ngaliyan Semarang merupakan salah satu lembaga yang memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama Nomor 3874 Tahun 2016 sebagai penyelenggara ibadah haji khusus dan Nomor 3871 sebagai penyelenggara ibadah umroh. PT Patuna Mekar Jaya berpusat di Jakarta dan memiliki 54 kantor perwakilan di Indonesia. Patuna Tour & Travel Semarang menjadi salah satu kantor perwakilan yang menaungi beberapa agen diantaranya yaitu Patuna Mekar Jaya Kudus, Pekalongan, Tegal, Boyolali, dan Temanggung. Patuna Mekar Jaya atau Patuna Tour & Travel telah berhasil membantu melancarkan perjalanan ibadah umroh di Indonesia. Patuna Tour & Travel dan biro-biro yang lain telah menjadi perantara bagi para calon jamaah haji dan umroh agar lebih mudah mengakses pendaftaran dan lebih mudah memilih paket perjalanan haji dan umroh yang lebih berfariatif. Selain itu, Patuna Tour & Travel tidak hanya perusahaan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh, tetapi juga jasa *ticketing*, *tour muslim*, dan pengurusan dokumen perjalanan (Paspur dan Visa). Dengan adanya Patuna Tour & Travel hadir di Semarang ini sangat membantu bagi para calon jamaah haji maupun umroh yang berada di wilayah tersebut.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mengambil salah satu obyek penelitian yaitu PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang karena setiap biro penyelenggara ibadah haji khusus maupun umroh di Indonesia harus berorientasi pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 sebagai dasar pelaksanaan. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang apakah sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah

⁶ Dalduri, *Loc. Cit.*

haji, lebih tepatnya BAB XIII Pasal 43-46 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh. Dikarenakan dengan maraknya biro-biro di Indonesia yang tidak bertanggung jawab dan kurang maksimal dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, maka peneliti ingin mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dengan studi implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengadakan penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh) ?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh).
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi

Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh).

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan serta memberikan wawasan khususnya dalam pengembangan pengetahuan terkait penyelenggaraan ibadah haji maupun ibadah umroh yang ideal.
- b. Praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh penyelenggara haji dan umroh PT Patuna Mekar Jaya sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji dan umroh sesuai dengan UU Nomor 13 tahun 2008.

D. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan tinjauan yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, peneliti menemukan skripsi yang bisa menjadi tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan sekaligus untuk menghindari kesamaan pembahasan penelitian dalam skripsi ini, maka peneliti menampilkan skripsi yang berkaitan dengan judul skripsi diantaranya adalah:

Pertama, skripsi oleh saudara Dimas Priyo Sembodo (2010), dengan judul “*Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian lapangan yang mana pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis dengan menggunakan analisis SWOT.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana muatan yang terkandung dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan bagaimana pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dilihat dari implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008. Peneliti juga ingin mengetahui hambatan apa yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam rangka memperbaiki pelayanan yang diberikan dilihat dari implementasi Undang-

Undang No. 13 Tahun 2008. Dalam penelitian ini, digambarkan bagaimana kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama khususnya Seksi Gara Haji dan Umroh dalam melayani Jamaah haji kota Semarang tahun 2009. Pada tahun tersebut memuat beberapa perubahan dalam pelaksanaan ibadah haji.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama pada tahun 2009 tidak berbeda jauh dengan pelayanan tahun-tahun sebelumnya. Namun dalam pelayanan tahun 2009 terdapat beberapa perubahan, khususnya dalam pelayanan pengurusan paspor. Jika tahun-tahun sebelumnya paspor yang digunakan adalah paspor haji, maka mulai tahun 2009 paspor yang digunakan adalah paspor Internasional. Hal itu sempat menjadi kendala bagi Kementerian Agama Kota Semarang. Namun itu semua bisa dilaksanakan dengan baik meski masih ada beberapa kekurangan dan sudah sesuai dengan undang-undang No. 13 Tahun 2008.

Kedua, skripsi saudara Abdus Somad (2013), dengan judul *“Evaluasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2010 dan 2011”*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik wawancara dan pengambilan dokumentasi berupa data atau laporan tertulis. Penelitian tentang evaluasi penyelenggaraan ibadah haji dan umroh ini difokuskan di tahun 2010 dan 2011, dengan maksud membuat perbandingan antara kedua tahun tersebut dan menjadikannya sebagai salah satu sumber informasi yang bermanfaat untuk publik tentang alur evaluasi selama proses (PIH). Dari hasil penelitian peneliti mendapatkan beberapa temuan, diantaranya mengetahui beberapa tahapan dalam pengelolaan PIH yang dilakukan oleh Ditjen PHU Kemenag RI dan juga gambaran semua aspek PIH serta langkah penanganannya oleh pemerintah pada tahun 2010 dan 2011 yang masih tak lepas dari beberapa hal klasik, serta mengetahui apa saja aspek yang dilakukan evaluasi secara spesifik oleh Ditjen PHU yang sudah diaplikasikan pada PIH tahun 2011 dan 2012 serta tahun-tahun berikutnya.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh saudara Fariz Zaini Mubarak (2012), dengan judul *“Implementasi Perencanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Rembang Tahun 2011”* Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang mana pengumpulan datanya dengan cara wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisisnya menggunakan analisis kualitatif. Penelitian ini

berlatar belakang adanya perencanaan yang berbeda yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Rembang pada tahun 2011 yang berbeda dengan perencanaan dengan tahun sebelumnya, perencanaan tahun 2011 cenderung lebih berani dengan tidak menunggu keputusan presiden yang berkaitan dengan penentuan biaya bimbingan ibadah haji. Keberanian ini tentunya bukan tanpa resiko, sebab tanpa adanya perencanaan yang matang perubahan rencana tersebut rentan resiko.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa perencanaan yang dibuat oleh seksi garahajum Kemenag Kabupaten Rembang merupakan wujud protes terhadap keadaan yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Langkah ini dilakukan dalam upaya perbaikan kinerja dan antisipasi terhadap permasalahan yang dialami pada tahun sebelumnya.

Keempat, skripsi yang disusun oleh Furqon Mukminin (2015), dengan judul *“Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang).”* Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data-data dalam penelitian berupa data kualitatif yang berupa data primer dan sekunder. Data yang diperoleh penulis melalui observasi, wawancara, dan dokumentas. Penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana upaya Sultan Agung Tour & Travel Semarang dalam memberikan pelayanan haji dan umroh serta seperti apa faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah haji dan umroh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan professional agar jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. Sultan Agung Tour & Travel Semarang mempunyai kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan kinerja karyawan. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jamaah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jamaah. Sedangkan faktor penghambatnya adalah banyaknya komplain dari jamaah mengenai menu-menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

Kelima, skripsi oleh Saudara Roma Winanto (2007) yang berjudul “*Studi Kebijakan Pemerintah Terhadap Keberadaan KBIH di Kota Semarang (Tinjauan Terhadap UU No.17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh dalam Perspektif Dakwah Islam)*.” Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah terhadap KBIH yang ada di kota Semarang ditinjau dari Undang-undang No.17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh dalam Perspektif Dakwah Islam. Latar belakang dari penelitian ini adalah adanya fenomena pada penyelenggaraan ibadah haji yang *notabene* sebagai salah satu rukun Islam yang kelima dan juga sebagai salah satu rutinitas tahunan yang terus diselenggarakan oleh pemerintah, akan tetapi juga terus meninggalkan sisa-sisa permasalahan. Baik itu berkaitan dengan masalah pemberangkatan pergi haji kuota, masalah komponen besarnya BPIH, kelembagaan dewan pengawas, akomodasi, pemondokan, transportasi, katering, keberadaan KBIH, eksistensi BPIH khusus dan lain sebagainya.

Hasil penelitian ini adalah legalitas keberadaan KBIH yang ada di kota Semarang ini dapat diindikasikan salah satunya dengan: Adanya pernyataan yang sudah sangat cukup jelas pada undang-undang penyelenggaraan haji dan umroh BAB III pengorganisasian pasal 6 butir 3 “Penyelenggaraan ibadah haji adalah pemerintah dan atau masyarakat”, peraturan menteri agama No.3 tahun 2006 tentang organisasi dan tata kerja departemen agama, surat keputusan kepala kantor wilayah departemen agama propinsi Jawa Tengah tentang pemberian izin operasional kelompok bimbingan ibadah haji.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang tertulis di atas, telah jelas bahwa peneliti belum menemukan judul dan bahasan penelitian yang serupa. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “PELAKSANAAN IBADAH UMROH di PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)”. Perbedaan penelitian yang akan peneliti teliti dengan penelitian yang telah ada adalah terletak pada pokok bahasan. Peneliti bermaksud melakukan fokus penelitian kepada bentuk pelaksanaan undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh lebih tepatnya BAB XIII pasal 43-46..

Penelitian ini ingin menyampaikan apakah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam menyelenggarakan ibadah umroh sudah sesuai dengan undang-undang sebagai dasar acuan ataukah masih ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam menerapkan undang-undang tersebut.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan observasi partisipasi, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian.⁷

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan *holistic*.⁸ Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan bagaimana pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (studi implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh).

2. Sumber Data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

- a. Data Primer, yaitu data utama yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai yang menjadi subyek penelitian. Narasumber dari penelitian ini adalah Bapak Heru Wibowo sebagai Pimpinan Wilayah PT Patuna Mekar Jaya se-Jawa Tengah, Bapak Heru Purwanto

⁷ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations, Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010), hlm. 58.

⁸ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 213.

menjabat sebagai Ketua Cabang Semarang, Bapak Evan Maydiyan menjabat sebagai divisi umum, Saudari Sunipah menjabat sebagai Staf Administrasi dan pelayanan jamaah haji dan umroh Patuna Semarang, Muhammad Mulkan menjabat sebagai divisi perlengkapan di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

- b. Data Sekunder adalah data pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data hasil sensus adalah contoh data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan.⁹

Penelitian ini mengambil data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen-dokumen maupun karya tulis yang relevan dengan penelitian yaitu berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (studi implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh).

3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Ketika peneliti mengumpulkan data untuk tujuan penelitian ilmiah, kadang-kadang ia perlu memerhatikan sendiri berbagai fenomena, atau kadang-kadang menggunakan pengamatan orang lain. Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai “perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu”.¹⁰

Metode ini digunakan dengan cara mencatat dan mengamati secara langsung gejala-gejala yang ada kaitannya dengan pokok masalah yang ditemukan di lapangan. Metode observasi ini digunakan untuk mengambil data

⁹Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hlm.147.

¹⁰ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm.

dan informasi yang ada di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang guna melengkapi data penelitian.

Dalam observasi ini peneliti melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian yaitu proses pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (studi implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh).

b. Interview (wawancara)

Wawancara merupakan salah satu bentuk pengamatan atau pengumpulan data secara tidak langsung. Pengumpulan data dengan wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Perbedaan teknik wawancara dengan pengamatan langsung adalah bahwa pada teknik wawancara harus selalu diusahakan terjadinya komunikasi dan interaksi dua arah antara peneliti dan objek riset.¹¹

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Bapak Heru Wibowo sebagai Pimpinan Wilayah PT Patuna Mekar Jaya se-Jawa Tengah, Bapak Heru Purwanto menjabat sebagai Ketua Cabang Semarang, Bapak Evan Maydiyan menjabat sebagai divisi umum, Saudari Sunipah menjabat sebagai Staf Administrasi dan pelayanan jamaah haji dan umroh Patuna Semarang, Muhammad Mulkan menjabat sebagai divisi perlengkapan di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang, dan Jamaah yang telah menggunakan jasa PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang untuk menunaikkan ibadah umroh.

Data yang akan diambil dalam wawancara yaitu data yang berkaitan dengan 1) Pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (studi implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh). 2) Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya

¹¹ Sonny Sumarsono, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), hlm. 71.

Perwakilan Semarang (studi implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh).

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, majalah, dan agenda yang berada di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Verification* (Kesimpulan)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹²

Selanjutnya, dalam penelitian ini peneliti melaporkan hasil penelitian dengan mendeskripsikan atau menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Maksudnya, setelah data peneliti kumpulkan lalu disusun sesuai dengan kenyataan dan berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan, kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal yang penting dan untuk selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data secukupnya dalam usaha memahami kenyataan yang ada dalam usaha menarik kesimpulan.

Peneliti menganalisis tentang bagaimana pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (studi implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh). Adapun hal-hal yang akan dianalisis meliputi implementasi Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 Bab XIII tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh pasal 43,

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.246-252.

pasal 44, pasal 45, dan pasal 46. Sebagaimana yang telah digunakan sebagai dasar penyelenggaraan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi adalah merupakan hal yang penting karena mempunyai fungsi untuk menyatakan garis-garis besar dari masing-masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya, sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini memuat beberapa sub bab yaitu, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Umum Tentang Pelaksanaan Ibadah Umroh (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh).

Bab ini terdiri dari tiga sub bab. Sub bab pertama berisi tentang Undang-undang penyelenggaraan ibadah umroh yang meliputi lima anak sub bab: 1. Pengertian Undang-undang penyelenggaraan ibadah umroh 2. Tujuan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 3. Kandungan isi Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 43-46 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh 4. PP RI Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh 5. PMA RI Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh. Sub bab ke dua berisi tentang penyelenggaraan ibadah umroh yang meliputi tiga anak sub bab: 1. Pengertian penyelenggaraan ibadah umroh 2. Sistem penyelenggaraan ibadah umroh 3. Prinsip-prinsip penyelenggaraan ibadah umroh. Sub bab ke tiga berisi tentang umroh yang meliputi beberapa anak sub bab: 1. Pengertian umroh 2. Syarat umroh 3. Rukun umroh 4. Wajib umroh 5. Macam-macam umroh.

BAB III :Gambaran Umum PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

Bab ini terdiri dari tiga sub bab. Sub bab pertama berisi tentang profil PT Patuna Mekar Jaya yang meliputi beberapa anak sub bab: 1. Sejarah berdiri dan perkembangan 2. Visi dan misi 3. Struktur organisasi 4. Sarana dan prasarana 5. Produk-produk yang ditawarkan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Sub bab ke dua berisi tentang pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi implementasi pasal 43-46 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh). Sub bab ke tiga berisi tentang faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi implementasi pasal 43-46 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh).

BAB IV: Analisis Hasil Temuan. Bab ini meliputi: Analisis Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh) dan Analisis SWOT pada Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh).

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran, dan penutup.

Bagian akhir, memuat daftar pustaka, biodata penulis, dan lampiran-lampiran.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PELAKSANAAN IBADAH UMROH (STUDI IMPLEMENTASI PASAL 43-46 UU NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMROH)

A. Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Umroh

1. Pengertian Undang-undang Penyelenggaraan Umroh

Undang-undang adalah keputusan yang dipikulkan pada orang-orang oleh pemerintah.¹ Undang-undang dalam arti formil adalah kelompok norma hukum yang berada dibawah aturan dasar negara atau aturan pokok negara. Undang-undang formil dibentuk guna merumuskan aturan-aturan hukum negara secara lebih konkret dan terperinci, dan sudah dapat langsung diberlakukan mengikat warga negara. Dalam undang-undang formil dicantumkan norma-norma hukum yang bersifat sanksi, baik sanksi pidana maupun sanksi pemaksa.²

Undang-undang nomor 17 tahun 1999 berisi 16 bab dan 30 pasal disahkan pada 15 April dan diundangkan pada tanggal 3 Mei 1999. Salah satu konsideran pada undang-undang tersebut menyatakan, bahwa negara republik Indonesia menjamin kemerdekaan warga negaranya untuk beribadah menurut agamanya masing-masing. Dari konsideran ini dapat dipahami, bahwa undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji merupakan wujud jaminan atas kemerdekaan warga Negara Indonesia untuk beribadah menurut agamanya masing-masing sebagaimana ketentuan dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam undang-undang tersebut, tidak ada ketentuan bagi seseorang yang menurut ajaran Islam wajib melaksanakan ibadah haji. Dengan demikian, undang-undang ini tidak memaksakan berlakunya hukum Islam mengenai haji. Demikian pula terhadap warga negaranya yang beragama Islam. Dengan kata lain, materi undang-undang tersebut semata-mata mengenai masalah administrasi.

¹ Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*,(Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2009), hlm. 113.

² Aziz Syamsudin, *Proses dan Teknik Penyusunan Undang-undang*,(Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm.19.

Sekitar 9 tahun kemudian, muncul kesadaran, bahwa UU No 17 Tahun 1999 masih belum cukup memenuhi aspirasi dan tuntutan masyarakat di era reformasi. Fungsi regulator, operator, dan pengawas pun dipertegas dengan dibentuknya Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI). Ada pula tambahan asas dan prinsip, hak dan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kemudian keluarlah ketetapan peraturan perubahannya yaitu, UU No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Undang-undang ini terdiri dari 17 bab, 69 pasal, dengan penjelasannya. Dengan berlakunya sebagai undang-undang maka seluruh peraturan terkait dengan perhajian di masa Belanda dinyatakan tidak berlaku lagi. Undang-undang nomor 13 tahun 2008 secara tegas menyatakan, penyelenggaraan ibadah haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan.³

Undang-undang nomor 17 tahun 1999 dengan perubahan peraturan menjadi Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji adalah pemerintah (Kementerian Agama) dan/atau swasta (biro perjalanan haji dan umroh). Penjelasan Undang-undang tersebut menyatakan bahwa mengingat penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas Nasional dan menyangkut harkat dan martabat, serta nama baik bangsa dan Negara, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab pemerintah. Keikutsertaan masyarakat, dalam hal ini pihak swasta merupakan bagian yang terpisahkan dari sistem dan pengaturan penyelenggaraan ibadah haji. Hal tersebut mempunyai arti bahwa biro perjalanan haji dan umroh memiliki tanggung jawab yang berbeda dengan pemerintah. Partisipasi masyarakat tersebut direpresentasikan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan bimbingan ibadah haji yang tumbuh dan berkembang di masyarakat.⁴

2. Tujuan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008

Secara umum Undang-undang nomor 13 tahun 2008 memberikan garis yang jelas tentang peran pemerintah dan pengawasan dari komisi independen, kewajiban

³ Ali Rokhmad, *Manajemen Haji: Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dakwah, 2016), hlm. 70-71.

⁴ Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 77-78.

pemerintah, dalam pembiayaan, hak dan kewajiban jamaah, pengelolaan dana haji, tertatanya sub sistem penyelenggaraan haji. Disamping itu memberikan dasar bagi pemerintah untuk melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji dan umroh.⁵

Berdasarkan penjelasan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dapat dilihat bahwa tujuan dari undang-undang nomor 13 tahun 2008 adalah sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tuntutan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik. Sehubungan dengan hal tersebut, penyelenggaraan ibadah haji perlu dikelola secara professional dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah haji dengan prinsip nirlaba.
- 2) Untuk menjamin penyelenggaraan haji yang adil, professional, dan akuntabel, serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Upaya penyempurnaan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara terus menerus dan berkesinambungan yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah.
- 3) Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah. Namun, partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Partisipasi masyarakat tersebut direpresentasikan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan bimbingan ibadah haji yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Untuk terlaksananya partisipasi masyarakat dengan baik, diperlukan pengaturan, pengawasan, dan pengendalian dalam rangka memberikan perlindungan kepada jamaah haji.
- 4) Karena minat masyarakat menunaikan ibadah umroh sangat tinggi, perlu pengaturan agar masyarakat dapat menunaikan ibadah umroh dengan aman dan baik serta terlindungi kepentingannya.

⁵<https://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?> di akses pada 25 Oktober 2017.

- 5) Untuk menjamin kepastian dan ketertiban hukum serta memberikan perlindungan bagi masyarakat yang akan menunaikkan ibadah haji maupun umroh.⁶
3. Kandungan Isi Pasal 43-46 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh

Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan penyempurnaan dari Undang-undang nomor 17 tahun 1999 menjadi peraturan baru bagi setiap penyelenggara haji dan umroh yang dikelola oleh pemerintah maupun biro swasta di Indonesia. Di dalam Undang-undang nomor 13 tahun 2008 bab XIII yang terdiri dari 4 (empat) pasal membahas tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh yang di kelola oleh biro swasta. Adapun kandungan isi Undang-undang nomor 13 tahun 2008 yang terdapat pada bab XIII adalah sebagai berikut:

BAB XIII (Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)

Pasal 43

- 1) Perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah.
- 2) Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dilakukan oleh pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 44

Biro perjalanan wisata dapat ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah;
- b. memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah; dan

⁶ Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008, *Penjelasan Atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*.

- c. memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah.

Pasal 45

- 1) Penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. pembimbing ibadah dan petugas kesehatan;
 - b. memberangkatkan dan memulangkan jemaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. memberikan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jemaah; dan melapor kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia.
- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 46

1. Penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:
 - a. peringatan;
 - b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
 - c. pencabutan izin penyelenggaraan.
 2. Ketentuan lebih lanjut mengenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.⁷
-
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah

⁷Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh*, Bab XII dan Bab XIII.

haji ini merupakan ketentuan pemerintah untuk melaksanakan Pasal 8 ayat (7), pasal 10 ayat (3), pasal 27, pasal 33 ayat (2), pasal 42, pasal 46 ayat (2), dan pasal 54 ayat (2) undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Adapun Peraturan Pemerintah yang tertuang dalam Bab IV tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh adalah sebagai berikut:

BAB IV

PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH

Pasal 57

- (1) Perjalanan Ibadah Umrah dilaksanakan oleh Pemerintah dan/atau PPIU.
- (2) PPIU sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan:
 - a. telah memperoleh izin sebagai biro perjalanan wisata dari kementerian/instansi yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang pariwisata;
 - b. telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata;
 - c. memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana;
 - d. memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank;
 - e. memiliki mitra biro penyelenggara Ibadah Umrah di Arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi; dan
 - f. memiliki komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 58

PPIU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (1)

- a. wajib memberikan pelayanan:
- b. bimbingan ibadah umrah;
- c. transportasi jemaah umrah;
- d. akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi;
- e. kesehatan jemaah umrah;

- f. perlindungan jemaah umrah dan petugas umrah; dan
- g. administrasi dan dokumen umrah.

Pasal 59

- (1) Pelayanan bimbingan jemaah umrah oleh PPIU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf a dilakukan sebelum keberangkatan, selama di perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- (2) Bimbingan jemaah umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas yang diangkat oleh PPIU.
- (3) PPIU wajib mengangkat petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai standar yang ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 60

- (1) Pelayanan transportasi oleh PPIU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf b terdiri atas pelayanan transportasi dari dan ke Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- (2) Transportasi dari dan ke Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan aspek kenyamanan, keselamatan, dan keamanan.

Pasal 61

- (1) Pelayanan akomodasi oleh PPIU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf c wajib dilakukan dengan menempatkan jemaah umrah di penginapan yang layak.
- (2) Pelayanan konsumsi oleh PPIU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf c wajib dilakukan sesuai standar menu, higienitas, dan kesehatan.

Pasal 62

Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf d dilakukan sesuai dengan ketentuan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.

Pasal 63

- (1) Perlindungan jemaah umrah dan petugas umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf e menjadi tanggung jawab PPIU dengan memberikan asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan kepada jemaah umrah.
- (2) Besaran pertanggungan asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 64

Pelayanan administrasi dan dokumen umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf f wajib dilakukan oleh PPIU dalam bentuk:

- a. melakukan pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jemaah umrah;
- b. melaporkan keberangkatan jemaah umrah kepada Menteri;
- c. melaporkan kedatangan dan kepulangan jemaah umrah dari dan ke Arab Saudi kepada Kepala Kantor Misi Haji Indonesia di Arab Saudi; dan
- d. melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Umrah kepada Menteri.

Pasal 65

PPIU dilarang menelantarkan jemaah umrah yang mengakibatkan jemaah umrah:

- a. gagal berangkat ke Arab Saudi;
- b. melanggar masa berlaku visa; atau
- c. terancam keamanan dan keselamatannya.

Pasal 66

- (1) Menteri melakukan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan ibadah umrah yang dilaksanakan oleh PPIU.
- (2) Hasil pengawasan dan pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat digunakan untuk memberikan akreditasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPIU atau digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk pengenaan sanksi.

Pasal 67

- (1) Pemegang izin PPIU yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 dikenai sanksi administratif oleh Menteri.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
 - c. pencabutan izin penyelenggaraan.

Pasal 68

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (3), Pasal 60 ayat (2), Pasal 61, dan Pasal 64 dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.
- (2) Pengulangan terhadap pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pembekuan izin penyelenggaraan paling lama 2 (dua) tahun.

Pasal 69

Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin penyelenggaraan.

Pasal 70

Menteri mencabut izin penyelenggaraan PPIU, apabila izin operasional PPIU sebagai biro perjalanan wisata dicabut oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, gubernur, atau bupati/walikota.

Pasal 71

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengawasan, pengendalian, akreditasi, dan penerapan sanksi PPIU diatur dengan Peraturan Menteri.⁸

5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh

⁸ PP RI Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 13 Tahun 2008.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri Agama ini yang dimaksud dengan:

- 1) Ibadah Umrah adalah umrah yang dilaksanakan di luar musim haji.
- 2) Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah umrah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah.
- 3) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah.
- 4) Jemaah Umrah yang selanjutnya disebut Jemaah adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Umrah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
- 5) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat BPIU adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh Jemaah Umrah.
- 6) Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
- 7) Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- 8) Direktorat Jenderal adalah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- 9) Kanwil adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
- 10) Kepala Kanwil adalah Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

Pasal 2

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Pasal 3

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jemaah, sehingga jemaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat Islam.

BAB II

PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan oleh pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri.
- (2) Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan ibadah umrah oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh biro perjalanan wisata wajib mendapat izin operasional sebagai PPIU.
- (2) Izin operasional sebagai PPIU sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh Menteri.
- (3) Izin operasional sebagai PPIU sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri setelah biro perjalanan memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. pemilik dalam akta perusahaan, Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan tidak sebagai pemilik PPIU lain;
 - b. memiliki susunan kepengurusan perusahaan;
 - c. memiliki izin usaha biro perjalanan wisata dari dinas pariwisata setempat yang sudah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun;
 - d. memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan/atau perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki bidang keagamaan/perjalanan

ibadah yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

- e. memiliki surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah setempat yang masih berlaku;
- f. memiliki surat keterangan terdaftar dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan dan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan.
- g. memiliki laporan keuangan perusahaan yang sehat 1 (satu) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar dengan opini minimal Wajar Dengan Pengecualian (WDP);
- h. memiliki surat rekomendasi asli dari instansi pemerintah daerah provinsi dan/atau kabupaten/kota setempat yang membidangi pariwisata yang masih berlaku;
- i. memiliki surat rekomendasi asli dari Kanwil setempat yang dilampiri berita acara peninjauan lapangan; dan
- j. menyerahkan jaminan dalam bentuk bank garansi atas nama Biro Perjalanan Wisata, yang diterbitkan oleh Bank Syariah dan/atau Bank Umum Nasional disertai surat kuasa pencairan yang ditujukan dan ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

(4) Pemberian rekomendasi oleh Kanwil sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf i paling sedikit memenuhi ketentuan:

- a. memiliki sumber daya manusia di bidang tiketing, keuangan, akuntansi, pemasaran, dan pembimbing ibadah;
- b. memiliki bukti telah melakukan operasional sebagai Biro Perjalanan Wisata paling singkat 2 (dua) tahun;
- c. memiliki sarana dan prasarana yang memadai; dan
- d. memiliki laporan keuangan perusahaan 1 (satu) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar dengan opini minimal WDP.

(5) Ketentuan lebih lanjut tentang persyaratan rekomendasi oleh Kanwil ditetapkan oleh Kepala Kanwil

- 1) Izin operasional PPIU berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun dan dapat diperpanjang.
- 2) Perpanjangan izin operasional PPIU sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan dengan persyaratan minimal nilai akreditasi C.
- 3) Perpanjangan izin operasional PPIU sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri.
- 4) Perpanjangan izin operasional PPIU sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan kepada Direktur Jenderal paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum izin operasional berakhir.

Pasal 7

Dalam hal terjadi penggantian pimpinan/pemilik perusahaan dan/atau perubahan tempat/domisili perusahaan pada satu wilayah yang dibuktikan dengan akte notaris dan surat dari Menteri Hukum dan HAM, PPIU wajib melaporkan kepada Direktur Jenderal.

Pasal 8

- (1) PPIU dapat membuka kantor cabang PPIU di luar domisili perusahaan.
- (2) Pembukaan kantor cabang PPIU sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib memperoleh pengesahan dari Kepala Kanwil.
- (3) Pimpinan PPIU wajib melaporkan pembukaan kantor cabang PPIU sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada Direktur Jenderal dan Kepala Kanwil setempat.

BAB III

PENDAFTARAN DAN PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Jemaah yang akan melakukan perjalanan Ibadah Umrah wajib mendaftarkan diri kepada PPIU.
- (2) PPIU menerima pendaftaran jemaah sesuai dengan paket layanan dan PPIU wajib melaporkan kepada Direktur Jenderal.
- (3) Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan dengan ketentuan:
 - a. jemaah mengisi blanko pendaftaran yang ditetapkan oleh PPIU;
 - b. jemaah membayar BPIU sesuai paket yang dipilih; dan

- c. jemaah dan PPIU menandatangani perjanjian yang berisi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- (4) BPIU yang telah dibayar jemaah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b digunakan untuk penyelenggaraan ibadah umrah.
- (5) Dalam hal jemaah yang telah terdaftar membatalkan, PPIU wajib mengembalikan BPIU setelah dikurangi biaya yang telah dikeluarkan sesuai perjanjian yang telah disepakati.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pendaftaran Jemaah Umrah ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Pasal 10

PPIU wajib memberikan pelayanan:

- a. bimbingan Ibadah Umrah;
- b. transportasi Jemaah Umrah;
- c. akomodasi dan konsumsi;
- d. kesehatan Jemaah Umrah;
- e. perlindungan Jemaah Umrah dan petugas umrah; dan
- f. administrasi dan dokumentasi umrah.

Pasal 11

- (1) Pelayanan bimbingan Jemaah Umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, diberikan oleh pembimbing ibadah sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- (2) Pelayanan bimbingan Jemaah Umrah sebagaimana dimaksud pada ayat(1), meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah.
- (3) Pembimbing ibadah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diangkat oleh pimpinan PPIU, dan wajib memiliki standar kompetensi meliputi pengetahuan di bidang manasik haji/umrah dan telah melaksanakan ibadah haji/umrah.
- (4) Materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berpedoman pada bimbingan manasik dan perjalanan haji dan umrah yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.

Pasal 12

- (1) Pelayanan transportasi Jemaah Umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b dilakukan oleh PPIU meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- (2) Transportasi Jemaah Umrah paling banyak 1 (satu) kali transit dengan menggunakan maskapai penerbangan yang sama dan memiliki izin mendarat di Indonesia dan Arab Saudi.
- (3) Transportasi darat selama di Arab Saudi wajib memiliki tasreh/izin untuk pelayanan umrah.
- (4) Transportasi Jemaah Umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib memperhatikan kenyamanan, keselamatan, dan keamanan.

Pasal 13

- (1) Pelayanan akomodasi dan konsumsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c wajib dilakukan oleh PPIU selama Jemaah berada di Arab Saudi.
- (2) Pelayanan akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilakukan oleh PPIU dengan menempatkan Jemaah pada hotel minimal bintang 3 (tiga).
- (3) Pelayanan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan oleh PPIU sebelum berangkat, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- (4) Pelayanan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi standart menu, higienitas, dan kesehatan.

Pasal 14

Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d, meliputi:

- a. penyediaan petugas kesehatan;
- b. penyediaan obat-obatan; dan
- c. pengurusan bagi Jemaah Umrah yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi.

Pasal 15

- (1) Setiap Jemaah wajib melakukan vaksinasi meningitis.

- (2) Vaksinasi meningitis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi tanggung jawab Jemaah secara individu.
- (3) PPIU dapat memfasilitasi vaksinasi meningitis Jemaah.
- (4) Dalam hal PPIU memfasilitasi pemberian vaksinasi meningitis pada para Jemaah, wajib mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

- (1) Pelayanan perlindungan Jemaah Umrah dan petugas umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf e wajib dilakukan oleh PPIU, meliputi:
 - a. asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan;
 - b. pengurusan dokumen Jemaah yang hilang selama perjalanan ibadah; dan
 - c. pengurusan Jemaah yang meninggal sebelum tiba kembali di tempat domisili.
- (2) Besaran pertanggungan asuransi/nilai manfaat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disesuaikan dengan ketentuan dalam asuransi perjalanan.

Pasal 17

Pelayanan terhadap administrasi dan dokumen umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf f meliputi:

- a. pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi Jemaah; dan
- b. pengurusan dokumen jemaah sakit, meninggal, dan ghaib/hilang.

Pasal 18

- (1) Pengurusan visa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a dilakukan oleh PPIU yang memiliki kontrak kerja sama dengan perusahaan pelayanan umrah dan telah mendapatkan pengesahan dari kementerian terkait.
- (2) PPIU yang memiliki kontrak kerja sama dengan perusahaan pelayanan umrah di Arab Saudi dapat menjadi provider visa.
- (3) Dalam hal pengesahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yang dilakukan oleh Kementerian Agama, PPIU wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. memiliki izin operasional yang masih berlaku;

- b. memiliki kontrak kerja sama yang telah ditandatangani oleh pimpinan perusahaan layanan umrah di Arab Saudi dan PPIU yang telah disahkan oleh notaris;
 - c. memiliki sertifikat International Air Transport Association (IATA);
 - d. memiliki rekomendasi dari Asosiasi Penyelenggara Umrah;
 - e. memiliki kemampuan finansial yang dibuktikan dengan laporan keuangan yang telah di audit oleh akuntan publik; dan
 - f. memiliki komitmen mentaati peraturan perundang-undangan yang dibuktikan dengan surat pernyataan/pakta integritas.
- (4) Provider visa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib:
- a. mentaati seluruh peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia dan Pemerintah Arab Saudi;
 - b. menjamin pelayanan administrasi akomodasi, konsumsi, dan transportasi di Arab Saudi;
 - c. menjamin pengurusan visa Jemaah hanya kepada PPIU yang memiliki izin operasional yang masih berlaku;
 - d. menjamin pengurusan jemaah umrah yang mengalami sakit dan dirawat di rumah sakit Arab Saudi sampai kembali ke tanah air; dan
 - e. menjamin tiket jemaah umrah ke dan dari Arab Saudi.

BAB IV

PELAPORAN

Pasal 19

- (1) PPIU wajib membuat laporan penyelenggaraan perjalanan umrah, meliputi rencana perjalanan umrah, pemberangkatan, dan pemulangan.
- (2) Laporan penyelenggaraan perjalanan umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a. bimbingan ibadah umrah;
 - b. data keberangkatan dan kepulangan Jemaah;
 - c. penerimaan dan pengeluaran visa Jemaah; dan

- d. permasalahan dan solusi Jemaah.
- (3) Laporan penyelenggaraan perjalanan umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Direktur Jenderal paling lambat 15 (lima belas) hari setelah Jemaah tiba di Tanah Air.
- (4) Selain laporan penyelenggaraan perjalanan umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PPIU wajib menyampaikan laporan akhir tahun penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah kepada Direktur Jenderal dengan tembusan Konsul Jenderal Republik Indonesia di Jeddah dan Kepala Kanwil setempat paling lambat 1 (satu) bulan sebelum musim umrah berikutnya.

BAB V

PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

Pasal 20

- (1) Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengawasan terhadap rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan Jemaah, ketaatan dan/atau penertiban terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal diperlukan, pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat bekerjasama dengan Inspektorat Jenderal, instansi pemerintah/lembaga terkait.
- (4) Kantor Urusan Haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah dapat memfasilitasi pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan Jemaah di Arab Saudi.

Pasal 21

- (1) Pengendalian dilakukan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri terhadap operasional penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah di Tanah Air dan Arab Saudi.
- (2) Pengendalian penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah meliputi kepemilikan, domisili, masa berlaku izin operasional, finansial, sarana dan prasarana, serta kinerja pelayanan kepada Jemaah.

- (3) Pengendalian dapat dilakukan dalam bentuk moratorium perizinan dan/atau dalam bentuk lainnya.
- (4) Moratorium sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Pasal 22

- (1) Pengawasan dan pengendalian dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah.
- (2) Hasil pengawasan dan pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai bahan masukan untuk penilaian kinerja PPIU.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengawasan dan pengendalian ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

BAB VI

PEMBINAAN

Pasal 23

- (1) Pembinaan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dilakukan oleh Direktur Jenderal dan Kepala Kanwil.
- (2) Pembinaan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh Direktur Jenderal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi sosialisasi kebijakan penyelenggaraan umrah dan akreditasi.
- (3) Pembinaan oleh Kepala Kanwil sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi penyuluhan dan bimbingan teknis operasional PPIU.

BAB VII

AKREDITASI

Pasal 24

- (1) Penilaian terhadap kinerja PPIU dilakukan melalui akreditasi.

- (2) Akreditasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi komponen kualitas pelayanan, sumber daya manusia, finansial, sarana dan prasarana, serta administrasi dan manajemen.
- (3) Akreditasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan PPIU dengan peringkat A, B, C, dan D.
- (4) Pelaksanaan akreditasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal.
- (5) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (4), terdiri dari unit kerja terkait dan/atau lembaga yang memiliki kompetensi di bidang akreditasi.
- (6) Hasil akreditasi dijadikan sebagai salah satu pertimbangan dalam menetapkan perpanjangan izin PPIU.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman akreditasi ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

BAB VIII

TATA CARA PENGENAAN SANKSI

Pasal 25

- (1) Pemegang izin PPIU yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 sampai dengan Pasal 70 Peraturan Pemerintah dikenakan sanksi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dijatuhkan berdasarkan laporan yang disampaikan kepada Direktur Jenderal dan/atau Kepala Kanwil.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan secara tertulis dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti pelanggaran.
- (4) Identitas diri pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3), meliputi nama, pekerjaan, alamat, dan nomor kartu tanda penduduk atau nomor identitas lainnya dan/atau nama instansi/lembaga, nama pimpinan, nomor kartu tanda penduduk pimpinan atau nomor identitas lainnya.

Pasal 26

- (1) Direktorat Pembinaan Haji dan Umrah pada Direktorat Jenderal melakukan klarifikasi terhadap pelapor, jemaah, pemegang izin PPIU dan/atau pihak terkait lainnya yang dilaporkan telah melakukan pelanggaran terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kanwil melakukan klarifikasi terhadap pelapor, jemaah, pemegang izin PPIU dan/atau pihak terkait lainnya yang dilaporkan telah melakukan pelanggaran terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), disampaikan kepada Direktur Jenderal.

Pasal 27

- (1) Hasil klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (3), ditelaah oleh Tim yang dibentuk oleh Direktur Jenderal.
- (2) Dalam hal diperlukan, Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melakukan pemanggilan terhadap pelapor, jemaah, pemegang izin PPIU, dan/atau pihak terkait lainnya untuk melengkapi penelaahan terhadap laporan terjadinya pelanggaran dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.
- (3) Hasil telaahan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Direktur Jenderal sebagai dasar pengenaan sanksi administratif terhadap pelanggaran yang telah dilakukan oleh pemegang izin PPIU.

Pasal 28

- (1) Hasil pengawasan dan pengendalian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2), dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk pengenaan sanksi pada pemegang izin PPIU.
- (2) Hasil pengawasan dan pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Direktur Jenderal untuk dipergunakan sebagai dasar

penjatuhan sanksi administratif terhadap pelanggaran yang telah dilakukan oleh pemegang izin PPIU.

- (3) Direktur Jenderal atas nama Menteri menetapkan sanksi administrasi terhadap pemegang izin PPIU yang terbukti telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan ketika dilakukan pengawasan dan pengendalian.

Pasal 29

- (1) Penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (3), disampaikan kepada Pimpinan PPIU dan ditembuskan kepada Kepala Kanwil.
- (2) Pemegang izin PPIU dapat melakukan sanggahan penjatuhan sanksi administratif paling lambat 14 (empat belas) hari setelah tanggal diterimanya penetapan sanksi administratif.

BABIX

Pasal 30

Peraturan Menteri Agama ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.⁹

B. Penyelenggaraan Ibadah Umroh

1. Pengertian Penyelenggaraan Ibadah Umroh

Ibadah umroh adalah umroh yang dilakukan diluar musim haji. Penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh adalah rangkaian kegiatan perjalanan umroh yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah umroh, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah umroh. Penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang selanjutnya disingkat PPHU adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh.¹⁰

⁹ PMA RI Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh.

¹⁰ PMA RI Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh Pasal 1.

2. Sistem Penyelenggaraan Ibadah Umroh

a. Ketentuan Penyelenggaraan Ibadah Umroh

Di Indonesia, regulasi atau peraturan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh diatur mulai dari undang-undang sampai peraturan pelaksanaannya. Sistem pengaturan haji reguler, haji khusus, dan umroh diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan pelaksanaannya diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 79 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Biro perjalanan yang telah mendapatkan izin Kementerian Agama harus berbentuk badan hukum, baik berupa PT atau sekurang-kurangnya CV. Selanjutnya, biro perjalanan tersebut melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan umroh dan haji khusus dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah.

Penyelenggaraan ibadah umroh dapat dilaksanakan oleh pemerintah dan atau biro penyelenggara perjalanan ibadah umroh swasta. Pihak biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dalam PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji sebagai berikut:

- 1) Telah memperoleh izin sebagai biro perjalanan wisata dari Kementerian/Instansi yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya di bidang pariwisata.
- 2) Telah beroperasi paling singkat selama dua tahun sebagai biro perjalanan wisata.
- 3) Memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan ibadah umroh yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana.
- 4) Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh yang dibuktikan dengan jaminan bank.

- 5) Memiliki mitra biro penyelenggara perjalanan ibadah umroh di Arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
- 6) Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh sesuai dengan standar minimum pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri.

b. Pelayanan Biro Penyelenggara Umroh

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) harus memberikan pelayanan kepada calon jamaah meliputi, bimbingan ibadah umroh, transportasi jamaah umroh, akomodasi dan transportasi di Arab Saudi, kesehatan jamaah umroh, perlindungan jamaah umroh dan petugas umroh, administrasi dan dokumen umroh. Pelayanan bimbingan jamaah umroh diberikan oleh penyelenggara sebelum keberangkatan, selama diperjalanan, dan selama di Arab Saudi. Pelayanan transportasi jamaah umroh yang menjadi tanggungjawab penyelenggara meliputi transportasi dari dan ke Arab Saudi serta selama di Arab Saudi. Pelayanan akomodasi dan konsumsi jamaah ibadah umroh selama berada di Arab Saudi menjadi tanggungjawab penyelenggara perjalanan ibadah umroh dengan standar ketentuan yang telah diberikan oleh menteri. Begitu pula pelayanan kesehatan dan perlindungan jamaah ibadah umroh harus menjadi tanggungjawab penyelenggara, dan jamaah ibadah umroh harus diikutkan pertanggungans asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan.¹¹

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) memberikan pelayanan administrasi dan dokumen ibadah umroh meliputi:

- 1) Melakukan pengurusan dokumen perjalanan ibadah umroh dan visa bagi jamaah umroh.
- 2) Melaporkan keberangkatan jamaah umroh kepada Kementerian Agama.
- 3) Melaporkan kedatangan jamaah umroh dari dan ke Arab Saudi kepada kepala kantor misi haji Indonesia di Arab Saudi.
- 4) Melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umroh kepada Kementerian Agama.

c. Persyaratan Administrasi Umroh

- 1) Mengisi formulir pendaftaran dan membayar DP biaya paket umroh.

¹¹ Tata Sukayat, *Op. Cit., Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama*, hlm. 130.

- 2) Paspor (masih berlaku minimal 7 bulan lagi, nama di paspor minimal 3 kata, contoh: Fatma Alifa Riyani).
- 3) Surat nikah asli (bagi suami isteri).
- 4) Akta lahir asli (bagi anak yang belum dewasa dan berangkat dengan orang tuanya).
- 5) Fotokopi KTP bagi wanita di atas 45 tahun.
- 6) Menyerahkan kartu vaksinasi meningitis.
- 7) Pas foto berwarna 3x4 sebanyak 4 lembar dan 4x6 sebanyak 4 lembar dengan ketentuan:
 - a) Latar putih
 - b) Ukuran muka 80%
 - c) Berkerudung (wanita)
 - d) Tidak berkacamata
 - e) Tidak berpeci/topi (pria).

d. Ketentuan Pembatalan Umroh

Setiap biro perjalanan memiliki kebijakan berbeda-beda mengenai pembatalan paket perjalanan umroh yang dilakukan oleh calon jamaah. Secara umum adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap pembatalan paket perjalanan umroh akan dikenakan biaya 10% dari harga paket setelah pendaftaran.
- 2) Apabila pembatalan dilakukan tiga minggu sebelum keberangkatan, dikenakan biaya 50% dari harga paket.
- 3) Apabila pembatalan dilakukan dua minggu sebelum keberangkatan, dikenakan biaya 75% dari harga paket.
- 4) Apabila pembatalan dilakukan satu minggu sebelum keberangkatan, dikenakan biaya 100% dari harga paket.¹²

3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Ibadah Umroh

Beberapa prinsip yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah umroh adalah sebagai berikut:

¹²Tata Sukayat, *Op. Cit., Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama*, hlm. 130-131.

a) Mengedepankan kepentingan jamaah

Prinsip ini menunjukkan bahwa penyelenggara tidak sekedar mengejar standar pelayanan minimal, tetapi pencapaian kinerja terbaik dan kepuasan jamaah (*customer satisfaction*).

b) Memenuhi rasa keadilan

Prinsip keadilan dalam penyelenggaraan diimplementasikan dengan memberikan layanan sesuai hak jamaah tanpa dipengaruhi pihak lain.

c) Memberikan kepastian

Kepastian keberangkatan harus dijamin oleh pemerintah. Jamaah haji tidak boleh tidak diberangkatkan karena alasan penerbangan atau kesalahan administrasi. Kebijakan sistem sewa pesawat (*charter*) bertujuan memberikan kepastian keberangkatan dan kepulangan jamaah.

d) Mengedepankan sahnya ibadah

Inti dari penyelenggaraan haji dan umroh pada dasarnya adalah ibadah. Untuk itu pemerintah menetapkan prinsip mengedepankan sahnya ibadah daripada mencari *Afdhaliat* (keutamaan).

e) Efisien dan transparan

Salah satu prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah efisien dan transparan dalam pengelolaan kegiatan anggaran. Sedangkan transparansi dilakukan dalam hal kebijakan, perolehan dan penggunaan keuangan haji dan umroh.

f) Prinsip nirlaba

Pemerintah dalam melakukan penyelenggaraan haji maupun umroh tidak mencari keuntungan (*non profit*) tetapi mementingkan pelayanan (*service oriented*).

g) Keterbukaan

Penyelenggara membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif dengan tetap memperhatikan perlindungan kepada jamaah.¹³

¹³ Ali Rokhmad, *Op. Cit., Manajemen Haji: Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, hlm. 76-79.

C. Umroh

1. Pengertian Umroh

Umroh menurut bahasa bermakna “ziarah”. Menurut istilah syara’, umroh ialah menziarahi ka’bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, ber-sa’yu antara shafa dan marwah, dan mencukur atau menggunting rambut. Dalil yang dipegang as-Syafi’I dalam al-jaddid yang menetapkan, bahwasannya umroh suatu kefarduan.¹⁴ Firman Allah SWT:

لِلَّهِ وَالْعُمْرَةَ الْحَجِّ وَأَتَمُّوْا

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah untuk Allah...” (QS. Al-Baqarah/2:196.)¹⁵

2. Syarat-Syarat Umroh

Syarat umroh adalah sebagai berikut:

- 1) Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal sehat
- 4) Merdeka
- 5) Mampu melaksanakannya.¹⁶

3. Rukun Umroh

Adapun yang menjadi rukun umroh adalah sebagai berikut:

- 1) Ihram serta berniat umroh
- 2) Tawaf
- 3) Sa’i
- 4) Tahallul atau bercukur sekurang-kurangnya 3 helai rambut.
- 5) Tertib¹⁷

4. Wajib Umroh

¹⁴ Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Haji*, (Jakarta: PT. Bulan Bintang, 1994), hlm.11-12.

¹⁵ Departemen Agama RI, Op. Cit., *Al-Qur’an dan Terjemahnya Special for Woman*, hlm.30.

¹⁶ Gus Arifin, *Tips & Trik Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2010), hlm. 32.

¹⁷ Syaiful Alim, *Menyingkap Rahasia Umrah dan Haji Mabruur*, (Yogyakarta: Safirah, 2011), hlm. 206.

Adapun wajib umroh adalah sebagai berikut:

- 1) Ihram dari Miqat (seperti dalam haji)
- 2) Menjauhkan dari larangan umroh (seperti larangan dalam haji)¹⁸

5. Macam-Macam Umroh

Umroh terbagi menjadi dua, yaitu umroh wajib dan umroh sunnat:

1) Umroh wajib

Umroh yang pertama kali dilaksanakan disebut juga Umratul Islam dan Umrah Sunnat dan juga umroh yang dilaksanakan karena nazar.

2) Umroh sunnat

Umroh yang dilaksanakan setelah umroh wajib baik umroh yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.¹⁹

¹⁸*Ibid.*

¹⁹ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), hlm. 35.

BAB III

GAMBARAN UMUM PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG

A. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya

PT Patuna Mekar Jaya atau lebih dikenal dengan nama PT Patuna Tour & Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa *ticketing*, *tour*, pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa) serta pelayanan haji dan umroh atau dikenal dengan PPIH (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji) khusus. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1983 dengan nama Pan Travel yang merupakan bagian dari usaha PT Panatraco. Karena waktu itu belum ada pelayanan haji plus, atas usaha direktur Pan Travel yaitu Bapak Amirsyah Thabrani membuat keputusan untuk mengembangkan usahanya dengan memberikan pelayanan kepada jemaah haji reguler (Jamaah Haji Pemerintah) yang ingin kembali ke tanah air lebih cepat. Dalam perjalanannya terjadi perubahan setelah bergabungnya 2 (dua) perusahaan travel untuk memperkuat usaha dibidang jasa tersebut. Kedua perusahaan tersebut adalah Tunas Travel dan Natrabu Travel. Setelah bergabungnya ketiga perusahaan travel ini, maka disepakati pembentukan atau pemberian nama baru untuk lebih memudahkan pemasarannya. Nama yang disepakati adalah PA (Pan travel) TU (Tunas travel) dan NA (Natrabu travel) sehingga terbentuklah nama : Patuna dengan koordinator dari Pan Travel yaitu Bapak Amirsyah Thabrani. Bisnis jasa haji ini berjalan dari tahun ke tahun dengan baik.

Pelayanan haji yang dilakukan oleh Patuna berjalan dengan lancar dan dianggap sangat membantu jemaah haji, maka atas dasar tersebut tahun 1984 Pemerintah melalui Departemen Agama membuat kebijakan baru yaitu pemberian pelayanan khusus (Haji plus) kepada jemaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci yang dikelola oleh swasta dan semua travel agen diperbolehkan membuat pelayanan haji plus tersebut. Karena kebijakan ini berlaku untuk semua travel agen maka masing-masing pemilik dari perusahaan yang tergabung dalam Patuna berinisiatif untuk membuat pelayanan sendiri-sendiri oleh masing-masing perusahaan, sehingga akhirnya Patuna dibubarkan. Salah seorang pemilik Patuna yaitu Bapak Amirsyah Thabrani berencana membuat travel baru dengan nama baru, hal ini disampaikan kepada Departemen Agama, tetapi beberapa orang pejabat di

Departemen Agama menyarankan agar nama travel itu tetap Patuna karena saat itu perusahaan ini sudah dikenal oleh masyarakat. Hal ini disetujui oleh Bapak Amirsyah Thabrani dan akhirnya di resmikanlah sebuah PT baru sebagai pemekaran dari tiga travel terdahulu dengan nama : PT Patuna Mekar Jaya yang bergerak dalam pelayanan umrah dan haji plus (sekarang menjadi pelayanan umrah dan haji khusus).¹

PT Patuna Mekar Jaya perwakilan Semarang lebih dikenal dengan Patuna Tour & Travel yang berlokasi di Jl. Prof Hamka, Ruko Villa Ngaliyan Permai 2 No.2 RT 09 RW 09 Semarang. Awal berdirinya biro perjalanan ini adalah atas inisiatif Bapak Heru Wibowo dan Bapak Heru Purwanto. Bermula setelah mereka berangkat umroh menggunakan jasa Patuna Mekar Jaya di Jakarta dan mengetahui bahwa pada saat itu banyak sekali biro-biro perjalanan haji dan umroh yang melakukan penipuan terhadap calon jamaah, lalu mereka berinisiatif untuk mendirikan biro perjalanan umroh di Semarang. Akhirnya Bapak Heru Wibowo melakukan kerjasama dengan Bapak Syam Resfiadi selaku direktur utama PT Patuna Mekar Jaya Jakarta. Keinginan mereka untuk bisa mendirikan biro perjalanan haji dan umroh tercapai bulan Desember 2014, Patuna Mekar Jaya atau Patuna Tour & Travel mulai berdiri di Semarang kerjasama dengan Bravo. Pada awal berdiri Patuna Mekar Jaya belum memiliki izin resmi sebagai biro penyelenggara perjalanan haji dan umroh dari Kementerian Agama, maka dari itu untuk mengembangkan biro tersebut pada tahun 2016 Bapak Heru Wibowo mengajukan surat perizinan di Kementerian Agama. Pada tanggal 1 Desember 2016 Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama Nomor 3874 Tahun 2016 sebagai penyelenggara ibadah haji khusus dan Nomor 3871 Tahun 2016 sebagai penyelenggara ibadah umroh. Patuna Tour & Travel Semarang menjadi salah satu kantor perwakilan yang menaungi beberapa agen diantaranya yaitu Patuna Mekar Jaya Kudus, Pekalongan, Tegal, Boyolali, dan Temanggung.²

Sejak beroperasi sebagai perjalanan haji khusus dan umroh pada tahun 2014 Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang mengalami perkembangan. Untuk ibadah umroh pada periode pertama yaitu dimulai sejak dibukanya Patuna Semarang pada Desember 2014 hingga Oktober 2015 adalah 137 jamaah. Adapun rincian jamaah periode pertama pada

¹<http://patunatravel.com/> di akses pada tanggal 5 September 2017.

² Wawancara dengan Bapak Heru Purwanto selaku Pimpinan Cabang PT Patuna Mekar Jaya Semarang (Semarang, 13 September 2017)

bulan Desember 2014 belum ada pemberangkatan, bulan Januari 2015 memberangkatkan 27 jamaah, 18 jamaah pada bulan Februari, 13 jamaah pada bulan Maret 2015, 39 jamaah pada bulan April 2015, 26 jamaah pada bulan Mei 2015, 14 jamaah pada bulan Juni 2015, untuk bulan Juli hingga Oktober 2015 tidak ada pemberangkatan karena bertepatan dengan musim haji. Pada periode kedua yaitu bulan November 2015 tidak ada pemberangkatan, pemberangkatan sebanyak 5 jamaah pada Desember 2015, 5 jamaah pada bulan Januari 2016, 11 jamaah pada Februari 2016, 12 jamaah pada bulan Maret 2016, 11 jamaah pada bulan April 2016, 13 jamaah pada bulan Mei 2016, pada bulan Juni hingga Oktober tidak ada pemberangkatan karena bertepatan dengan musim haji. Periode ketiga yaitu November 2016 hingga Juli 2017, pemberangkatan dimulai bulan November 2016 hanya 2 jamaah, ada peningkatan di bulan Desember 2016 yaitu 44 jamaah, pada bulan Januari 2017 sebanyak 25 jamaah, pada bulan Februari 2017 sebanyak 22 jamaah, pada bulan Maret sebanyak 34 jamaah, pada bulan April 2017 sebanyak 49 jamaah, pada bulan Mei 2017 sebanyak 6 jamaah, pada bulan Juni hanya memberangkatkan 1 jamaah, bulan Juli tidak ada pemberangkatan dikarenakan bertepatan dengan musim haji. Dapat disimpulkan bahwa pada periode ketiga tersebut terjadi peningkatan yang tajam terhadap jumlah jamaah dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Sedangkan untuk ibadah haji khusus yang ada di Patuna Mekar Jaya Semarang belum ada pemberangkatan karena masa tunggu haji khusus sekitar 7-8 tahun, namun data apps perusahaan menunjukkan bahwa telah ada calon jamaah haji khusus untuk pemberangkatan tahun 2022 sebanyak 17 calon jamaah dan pemberangkatan tahun 2025 sebanyak 17 calon jamaah.³

B. Visi dan Misi PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

Visi PT Patuna Mekar Jaya ialah “Patuna Sahabat Anda Beribadah” memberikan pelayanan yang maksimal dalam menghantar perjalanan ke tanah suci kepada jamaah haji dan umroh untuk mencapai kemabruran umroh dan hajinya.

Adapun Misi PT Patuna Mekar Jaya adalah sebagai berikut:

1. Memberikan solusi dalam pemilihan paket umroh dan haji

³ Wawancara dengan Saudari Sunipah selaku *Costumer Service* PT Patuna Mekar Jaya Semarang (Semarang, 28 Agustus 2017)

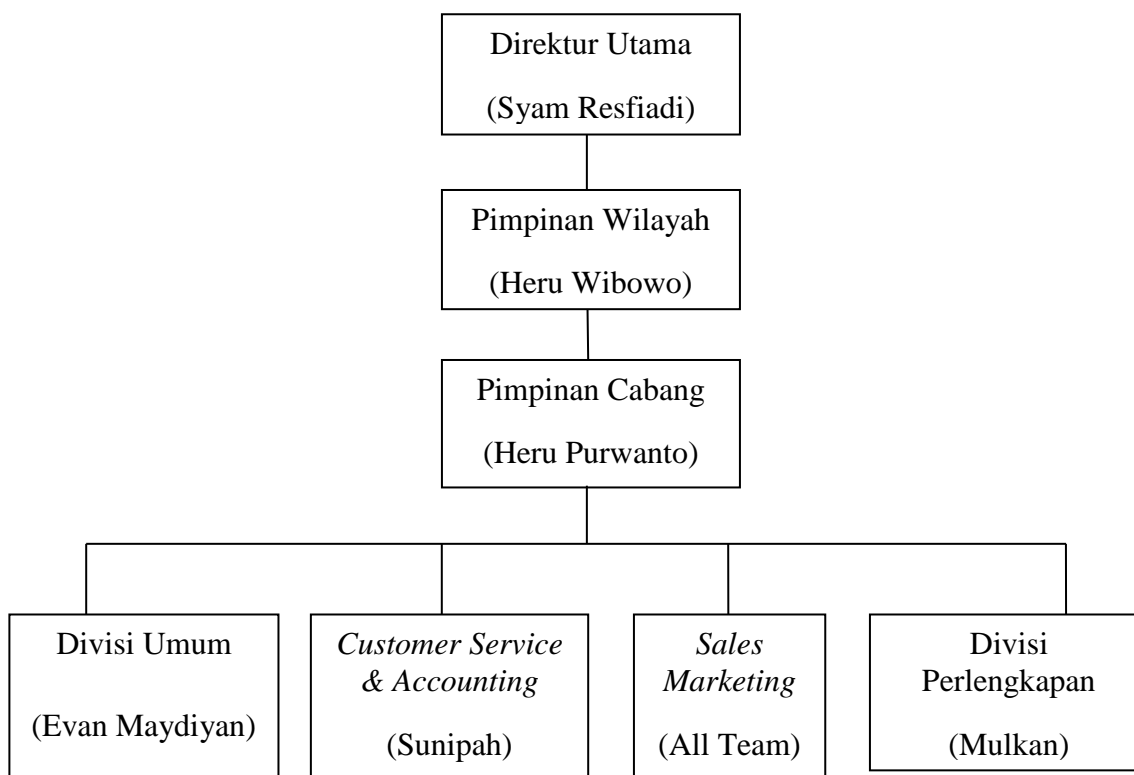
2. Menghantar jamaah ke tanah suci dengan ketenangan dalam perjalanannya
3. Memberikan pelayanan terbaik dengan fasilitas terbaik
4. Membantu dan menghantar ke tanah suci untuk mencapai kesempurnaan ibadah umroh dan haji dengan usaha yang maksimal.

C. Struktur Organisasi

Organisasi adalah proses menggabungkan pekerjaan yang orang-orang atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan kekuasaan yang diperlukan untuk pelaksanaannya, sehingga kewajiban-kewajiban yang dilaksanakan demikian itu memberikan saluran-saluran terbaik bagi penyelenggaraan usaha yang efisien, teratur, positif dan terkoordinasikan (John M.Pfiffner & S.Owen Lane:1951)⁴

Struktur organisasi sangat penting untuk menjalankan kegiatan suatu perusahaan agar lebih terencana sesuai dengan tujuan. Begitu halnya PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang untuk menjalankan suatu organisasi dibutuhkan struktur kepengurusan. Adapun struktur organisasi di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Struktur Organisasi PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang



⁴ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1992), hlm.23.

Secara terperinci tugas dan fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Direktur Utama

Bertugas sebagai pemimpin yang mengarahkan, merencanakan, mengontrol, sekaligus sebagai motivator yang patut dijadikan teladan.

2. Pimpinan Wilayah

Bertugas memimpin wilayah ditempat kedudukannya, mengelola, mengatur dan mengawasi kantor-kantor cabang yang termasuk dalam wilayah tersebut.

3. Pimpinan Cabang

Bertugas memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya, merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di kantor cabang.

4. Divisi Umum

Bertugas sebagai penanggung jawab dalam menangani masalah di perusahaan dan bertanggung jawab terhadap terpeliharanya hubungan baik dengan lingkungan serta terhadap asset dan seluruh fasilitas kantor.

5. *Customer & Accounting*

Customer Service bertugas melayani dan membina hubungan baik dengan jamaah, sebagai penghubung antara perusahaan dengan calon jamaah maupun dengan pihak lain. *Accounting* berfungsi sebagai pengelola administrasi keuangan perusahaan, membuat laporan keuangan, dan anggaran pengeluaran perusahaan ke kantor pusat.

6. *Sales Marketing*

Bertugas menawarkan produk PT Patuna Mekar Jaya kepada masyarakat di daerah-daerah tertentu. PT Patuna Mekar Jaya Semarang belum memiliki *Sales Marketing* secara khusus, maka tugas ini dilakukan oleh semua karyawan yang ada di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

7. Divisi Perlengkapan

Bertugas menyusun data yang diperlukan, membuat laporan inventaris, menjaga asset perusahaan, menyiapkan segala perlengkapan yang dibutuhkan perusahaan guna menunjang pelayanan perusahaan.

D. Sarana dan Prasarana PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

Sebagai penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh yang telah memiliki izin resmi dari pemerintah harus dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar, maka agar dapat terciptanya penyelenggara yang sukses harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik pula. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yaitu,⁵

Tabel 2. Sarana dan Prasarana PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

No	Jenis	Jumlah
1	Telepon	2 buah
2	Komputer (<i>Compaq</i>)	2 set
3	Printer Canon IP1880	1 buah
4	Modem Indie Home	1 buah
5	ECD Mandiri	1 unit
6	Speaker Aktif Komputer	1 set
7	Smartfren	1 unit
8	AC (LG)	2 unit
9	TV (LG)	1 unit
10	Meja kerja dan tamu	3 buah
11	Kursi kerja dan tamu	8 buah
12	Kursi pameran	3 buah
13	<i>Sketsel Pameran</i>	1 buah
14	Almari dokumen	1 buah
15	<i>Display manekin</i>	1 pasang
16	<i>Diplay koper</i>	5 buah
17	<i>Billing kabinet</i>	1 buah
18	Rak brosur	2 buah
19	Dispenser dan gallon	1 buah
20	Almari pendingin	1` buah

⁵ Data dari Divisi Perlengkapan PT Patuna Mekar Jaya Semarang.

21	Meja printer	1 buah
22	Kalender	2 buah
23	Perlengkapan mushola kantor	1 set
24	Peralatan <i>pantry</i>	1 set

E. Produk-Produk yang Ditawarkan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang mempunyai produk-produk yang ditawarkan untuk melaksanakan kegiatannya. Setiap paket dibedakan atas waktu pemberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Data yang diambil dari PT Patuna Mekar Jaya Semarang harga umroh tahun 2017-2018 menyebutkan bahwa ada beberapa paket umroh yang ditawarkan seperti.

- a. Program Umroh Promo yaitu umroh yang dilakukan selama 9 hari dengan tujuan Madinah 3 hari dan Makkah 4 hari. Umroh promo yang ditawarkan hanya paket coklat (paket ekonomis) menggunakan Maskapai Saudia. Penawaran umroh promo hanya ada pada tanggal dan waktu tertentu.

Tabel 3. Daftar Paket Umroh Promo
PT Patuna Mekar Jaya Semarang

PAKET COKLAT EKONOMIS
Hotel*4 Madinah: Royal Inn Nozol Makkah: Dar Al Grand Jadwal: Tanggal 20 November 2017 Maskapai: Saudia Harga: 1 kamar 4 orang Rp. 25,5 Juta 1 kamar 3 orang Rp. 26,5 Juta 1 kamar 2 orang Rp. 27,5 Juta

- b. Program Umroh *Big Group* yaitu penawaran umroh yang jadwal keberangkatannya dilakukan secara bersama-sama antar rombongan paket terdiri dari paket ungu, paket hijau, paket biru dan paket coklat. Adapun pelaksanaannya dilakukan selama 9 hari, 3 hari di Madinah dan 4 hari di Makkah.

Tabel 4. Daftar Paket Umroh *Big Group* PT Patuna Mekar Jaya Semarang

UMROH <i>BIG GROUP</i>	
<p>PAKET UNGU</p> <p>Hotel*5 Maskapai: Garuda Indonesia Madinah: Hilton Makkah: Hilton Suite Harga: 1 kamar 3 orang USD 3.350 1 kamar 2 orang USD 3.450</p>	<p>PAKET HIJAU</p> <p>Hotel*5 Maskapai: Garuda Indonesia Madinah: Grand Mercure Makkah: Hyatt Regency Harga: 1 kamar 4 orang USD 2.850 1 kamar 3 orang USD 2.900 1 kamar 2 orang USD 3.000</p>
<p>Hotel*5 Madinah: Oberio Makkah: Dar Tauhid Intercont Harga: 1 kamar 3 orang USD 3.850 1 kamar 2 orang USD 3.950</p>	<p>PAKET BIRU</p> <p>Hotel*4 Maskapai: Garuda Indonesia Madinah: Royal Inn Nokhba Makkah: Royal Dar Al Eiman Harga: 1 kamar 4 orang USD 2.550 1 kamar 3 orang USD 2.600 1 kamar 2 orang USD 2.700</p>
PAKET COKLAT	
<p>Hotel*4 Madinah: Royal Inn Nozol Makkah: Dar Al Eiman Grand Harga: 1 kamar 4 orang USD 2.100 1 kamar 3 orang USD 2.150 1 kamar 2 orang USD 2.250</p>	<p>Maskapai: Garuda Indonesia Jadwal: 21, 23, 25 Desember 2017 28 Januari 2018 25 Februari 2018 18 Maret 2018 15 April 2018</p>

- c. Progam Umroh Reguler yaitu umroh yang dilakukan dengan tujuan Semarang-Jakarta-Madinah-Makkah, adapun pelaksanaannya dilakukan selama 9 hari.

Tabel5. Daftar Paket Umroh Reguler PT Patuna Mekar Jaya Semarang

UMROH REGULER	
<p>PAKET UNGU</p> <p>Hotel*5 Madinah: Hilton Makkah: Hilton Suite</p>	<p>PAKET HIJAU</p> <p>Hotel*5 Madinah: Mercure Al Haritiah Makkah: Hyatt Regency</p>

Maskapai: Garuda Indonesia Harga: 1 kamar 3 orang USD 3.250 1 kamar 2 orang USD 3.350 Hotel*5 Madinah: Oberio Makkah: Dar Tauhid Intercont Maskapai: Garuda Indonesia Harga: 1 kamar 3 orang USD 3.800 1 kamar 2 orang USD 3.900	Jadwal: Nov 6,13,20,27 Jan 8, 15 Mar 5, 12 Feb 5, 12 Apr 2, 14 Maskapai: Garuda Indonesia Harga: 1 kamar 4 orang USD 2.600 1 kamar 3 orang USD 2.750 1 kamar 2 orang USD 2.850
PAKET BIRU Hotel*4 Madinah: Royal Inn Nokhba Makkah: Royal Dar Al Eiman Jadwal: Nov 8, 11, 25 Jan 13, 20 Mar 10,17 Feb 10, 17 Apr 9,21 Maskapai: Garuda Indonesia Harga: 1 kamar 4 orang USD 2.400 1 kamar 3 orang USD 2.450 1 kamar 2 orang USD 2.550	PAKET COKLAT Hotel*4 Madinah: Royal Inn Nozol Makkah: Dar Al Eiman Grand Jadwal: Nov 8, 11, 25 Jan 13, 20 Mar 10,17 Feb 10, 17 Apr 9,21 Maskapai: Garuda Indonesia Harga: 1 kamar 4 orang USD 2.050 1 kamar 3 orang USD 2.100 1 kamar 2 orang USD 2.200

Paket sebagaimana yang terdapat di atas merupakan sebagian penawaran paket umroh reguler. PT Patuna Mekar Jaya juga menawarkan program umroh 10 hari, adapun penjelasannya telah terlampir dalam bentuk brosur.

- d. Program Umroh Lanjutan yaitu ibadah umroh yang dilakukan dengan tujuan Jakarta-Makkah-Madinah. Kemudian dilanjutkan kesuatu Negara yang mempunyai latar belakang sejarah islam seperti, Cairo, Abudhabi, Dubai, Istanbul, Aqso.

Tabel 6. Daftar Paket Umroh Lanjutan PT Patuna Mekar Jaya Semarang

UMROH LANJUTAN 2017-2018	
PAKET BIRU Aqso, Petra+Umroh (12 hari) Hotel: Jerusalem: Victoria Petra: Lamison Madinah:Al Eiman Al Mannar Makkah: Dar El Eiman Grand Maskapai: Saudia Jadwal: Des 22, 25 Apr 11	PAKET HIJAU Cairo+Umroh (11 hari) Hotel: Cairo: Fairmont Madinah: Mercure Al Haritiah Makkah: Hyatt Regency Maskapai: Etihad Jadwal: Des 21 Mar 22

Feb 23 Harga: 1 kamar 4 orang USD 3.550 1 kamar 3 orang USD 3.600 1 kamar 2 orang USD 3.700	Harga: 1 kamar 4 orang USD 3.350 1 kamar 3 orang USD 3.400 1 kamar 2 orang USD 3.500
PAKET BIRU Via Madinah (Istanbul+ Bursa+ Umroh) 12 hari Hotel: Istanbul: Hilton Garden Inn Bursa: Gold Majesty Madinah: Royal Inn Nokhba Makkah: Royal Dar Eiman Maskapai: Turkish Airlines Jadwal: Des 21, 25 Mar 14 Jan 17 Apr 4 Harga: 1 kamar 4 orang Rp.41 jt-an 1 kamar 3 orang Rp. 42 jt-an 1 kamar 2 orang Rp.43 jtan	PAKET HIJAU Via Madinah (Istanbul+ Bursa+ Umroh) 12 hari Hotel: Istanbul: Novenpick Bursa: Crown Plaza Madinah: Grand Mercure Makkah: Hyatt Regency Maskapai: Turkish Airlines Jadwal: Des 21, 25 Mar 14 Jan 17 Apr 4 Harga: 1 kamar 4 orang Rp.46 jt-an 1 kamar 3 orang Rp. 47 jt-an 1 kamar 2 orang Rp.48 jtan

Program umroh lanjutan hanya tersedia paket biru dan paket hijau dan harga mengikuti kurs dollar yang berlaku saat itu. Adapun untuk lebih lengkapnya telah terlampir dalam bentuk brosur.

Perincian biaya dari paket-paket di atas adalah sebagai berikut:

- a. Tiket pesawat terbang kelas ekonomi (PP)
- b. Pengurusan dokumen Visa dan Surat Rekomendasi Keberangkatan
- c. Akomodasi hotel
- d. Makan 3 kali sehari
- e. Transportasi lokal selama di Arab Saudi
- f. Guide (Muthawwif) yang berpengalaman
- g. Ziarah dan City Tour sesuai program
- h. Air Zam-zam
- i. Perlengkapan umroh

Harga paket di atas tidak termasuk:

- a. Biaya kelebihan berat bagasi

- b. Tour dan transportasi diluar paket
- c. Telepon, Telex, Faximili, Minuman, Cucian, dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi
- d. Biaya tambahan nama paspor
- e. Biaya pengurusan surat muhrim
- f. Biaya suntik meningitis
- g. Biaya pengiriman perlengkapan di luar Jabodetabek
- h. Biaya handling.

Perlengkapan yang diberikan oleh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang kepada calon jamaah umroh adalah sebagai berikut:

- a. Koper besar
- b. Tas serba guna
- c. Buku do'a
- d. Buku album
- e. Kantong sandal
- f. ID Card
- g. Label tag
- h. Tas paspor
- i. Kain ihram (pria)
- j. Mukena dan bergo (wanita)
- k. Bahan seragam sesuai paket (pria)
- l. Bahan seragam sesuai paket (wanita)

F. Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)

Setiap penyelenggaraan haji dan umroh di Indonesia harus sesuai dengan peraturan pemerintah, yaitu sesuai dengan undang-undang no 13 tahun 2008 karena penyelenggara ibadah haji dan umroh bertujuan memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah agar para jamaah dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan ketentuan agama Islam. Adapun Pelaksanaan

ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dengan mengimplementasikan pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh adalah:

1. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang meliputi administrasi, akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan. Adapun pelayanan di PT Patuna Mekar Jaya Semarang adalah sebagai berikut,

a. Administrasi

Administrasi merupakan proses awal dari keseluruhan penyelenggaraan ibadah umroh. Dalam pendaftaran umroh proses ini melibatkan calon jamaah dengan pihak biro serta pemerintah. Proses administrasi di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang akan ditangani langsung oleh Saudari Sunipah selaku *customer service* dan *accounting*. Sebelumnya jamaah telah ditawarkan beberapa pilihan paket umroh yang terdapat dalam brosur, disini jamaah mulai dijelaskan fasilitas apa saja yang didapatkan sesuai dengan paket mulai dari paket ungu, hijau, biru, dan coklat. Setelah jamaah menentukan pilihan paket dan tanggal keberangkatan Saudari Sunipah membuka APPS Patuna Jakarta untuk melihat apakah kuota masih memenuhi atau tidak. Apabila kuota sudah tidak memenuhi maka jamaah ditawarkan paket dan tanggal keberangkatan yang lain. Proses penjelasan tentang pembayaran dilakukan ketika jamaah telah mendapat kuota umroh. Selain di kantor Patuna Semarang, kegiatan tersebut juga dilakukan saat melakukan promosi umroh di PRPP Semarang pada acara *Jateng Fair* tahun 2016 dan saat melakukan promosi diluar kantor.. Adapun prosedur pendaftaran umroh di PT Patuna Mekar Jaya Semarang adalah sebagai berikut:

- 1) Membayar uang muka pendaftaran umroh USD 1.000 dan pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan
- 2) Nama paspor harus terdiri dari 3 kata
contoh: Muhammad Gibran Abdullah
- 3) Surat nikah asli dan kartu keluarga asli (untuk peserta suami/isteri)

- 4) Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli atau Kartu Keluarga asli (untuk peserta wanita di atas usia 45 tahun)
- 5) Menyerahkan pas foto terbaru dengan ketentuan:
 - (a) Berwarna
 - (b) Latar belakang foto berwarna putih
 - (c) *Close Up* (wajah terlihat 80%)
 - (d) Tidak memakai kacamata hitam
 - (e) Wanita harus berhijab
 - (f) Ukuran foto 4x6 sebanyak 6 lembar
- 6) Menyerahkan Kartu Kuning (bukti suntikan meningitis)
- 7) Pendaftaran paling lambat 1 bulan sebelum keberangkatan selama kuota masih tersedia.

PT Patuna Mekar Jaya memberikan persyaratan khusus bagi calon jamaah umroh diantaranya adalah:

- a) Bagi pendaftar yang berusia diatas 60 tahun harus ada pendamping
- b) Diharuskan menggunakan jasa *Guide* khusus
- c) Melampirkan surat keterangan sehat dari dokter.
- d) Untuk kenyamanan di hotel selama menjalankan ibadah haji, diharuskan memilih paket sekamar berdua (*Double Room*).

Ketentuan pembatalan umroh bagi jamaah haji yang gagal berangkat atau membatalkan keberangkatan atau mengundurkan diri dikarenakan sesuatu hal apapun, dikenakan biaya pembatalan dari harga paket, sebagai berikut:

- a) 15% dari harga paket, sejak pendaftaran sampai dengan 30 hari sebelum keberangkatan.
- b) 25% dari harga paket sejak 30 hari pendaftaran sampai dengan 14 hari sebelum keberangkatan.
- c) 45% dari harga paket, sejak 13 hari sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan.
- d) 85% dari harga paket, sejak 9 hari sampai dengan tanggal keberangkatan.

- e) Perpindahan tanggal keberangkatan sejak pendaftaran sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan dikenakan 50% dari harga paket.
- f) Perpindahan tanggal keberangkatan sejak 9 hari sampai dengan tanggal keberangkatan dikenakan 85% dari harga paket.

PT Patuna Mekar Jaya juga menetapkan ketentuan pembatalan umroh Ramadhan yaitu:

- a) 50% dari harga paket sejak pendaftaran sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan
- b) 85% dari harga paket sejak 9 hari sampai dengan tanggal keberangkatan.

Setelah calon jamaah menentukan paket serta besar biaya yang harus dikeluarkan untuk pembayaran ibadah haji maupun umroh di PT Patuna Mekar Jaya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Pembayaran dilakukan secara langsung di KAS kantor Patuna, yang beralamat di Jalan Panglima Polim Raya Nomor 43 A-B Kebayoran Baru – Jakarta Selatan.
- 2) Pembayaran dapat dilakukan dengan cara mentransfer melalui nomor rekening Bank-Bank yang telah ditentukan,
 - a. Pembayaran dengan Dollar
 - (a) BNI'46 Melawai No. Rekening 00-173-670-63 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (b) BCA Melawai No. Rekening 070-380-8813 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (c) Bank Mandiri Melawai No. Rekening 126-00-9903135-2 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (d) Bank Mandiri Syariah Hasanudin No. Rekening 700-002-404-4 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (e) Bank Muamalat Panglima Polim No. Rekening 324-00036-85 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (f) BRI Pasar Minggu No. Rekening 0339-02-000043-50-4 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA

- (g) BRI Syariah Abdul Muis No. Rekening 102-319-2639 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (h) Mega Syariah No. Rekening 10000-1000-11979-9 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
- b. Pembayaran dengan Rupiah
- (a) BNI'46 Melawai No. Rekening 00-175-670-52 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (b) BCA Melawai No. Rekening 006-326-0972 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (c) Bank Mandiri Melawai No. Rekening 126-00-8700743-0 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (d) Bank Mandiri Syariah Hasanudin No. Rekening 7-0000-527-65 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (e) Bank Muamalat Panglima Polim No. Rekening 324-00036-84 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (f) BRI Pamulang No. Rekening 1127-01-000171-30-1 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (g) BRI Syariah Mayestik No. Rekening 1010-66-0088 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (i) Mega Syariah Panglima Polim No. Rekening 10000-1000-11966-6 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (j) BNI Syariah Jakarta Barat No. Rekening 8283-7373-72 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (k) Bank BJB Tangerang No. Rekening 007-3951-4530-01 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA
 - (l) BCA Syariah Jatinegara No. Rekening 001-2222-295 a/n PT PATUNA MEKAR JAYA

Patuna Mekar Jaya tidak menerima konversi antara mata uang USD dengan rupiah dan sebaliknya. Dengan begitu calon jamaah memperoleh kemudahan dalam membayar administrasi untuk biaya naik haji maupun

umroh. Pembayaran akan dianggap sah apabila telah melakukan transfer ke salah satu nomor rekening di atas. Setelah melakukan transfer bukti pembayaran dikirim melalui email patuna@patunatravel.com atau fax. ke 021-7200-414 atau 7200415. Calon jamaah juga dapat melakukan pembayaran melalui kantor cabang, maka biaya yang dibayarkan akan dikirim ke rekening tujuan oleh pihak kantor cabang.⁶

PT Patuna Mekar Jaya Semarang juga melayani kepengurusan dokumen haji dan umroh seperti visa, paspor, surat mahrom, dan surat suntik meningitis. Bagi calon jamaah yang tidak dapat mengurus perlengkapan dokumen sendiri dapat meminta pihak Patuna untuk membuatkan. Calon jamaah hanya di minta untuk mengirimkan foto dan datang ke kantor jika memang dibutuhkan dalam pembuatan dokumen. Dalam pembuatan visa calon jamaah tidak di pungut biaya karena sudah masuk harga paket dan PT Patuna Mekar Jaya merupakan provider visa sendiri. Adapun rincian biaya kepengurusan dokumen yaitu⁷:

- 1) Biaya Paspor Rp 700.000,-
- 2) Biaya Surat Mahrom Rp 300.000,-
- 3) Biaya Suntik Meningitis Rp 350.000,-

b. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah umroh adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah umroh. Akomodasi meliputi tempat penginapan bagi para jamaah saat berada di Arab Saudi. Tempat penginapan yang disediakan oleh PT Patuna Mekar Jaya Semarang adalah hotel bintang empat dan bintang lima standar Internasional sesuai dengan program dan harga paket. Kategori

⁶ Wawancara dengan Saudari Sunipah selaku *Costumer Service* PT Patuna Mekar Jaya Semarang (Semarang, 28 Agustus 2017).

⁷ Wawancara dengan Bapak Evan Maydiyan selaku Divisi Umum PT Patuna Mekar Jaya Semarang (Semarang, 28 Agustus 2017).

hotel yang dipilih harus memenuhi kriteria Patuna yaitu, lokasi hotel dekat dengan masjid, area lobi yang luas, restoran yang nyaman, kamar yang lega agar jamaah dapat beristirahat dengan tenang. Kunci hotel akan dibagikan ketika di pesawat dan semua koper para jamaah akan diletakkan didepan hotel masing-masing oleh petugas, jadi para jamaah hanya membawa tas kecil sesuai kebutuhan jamaah sendiri. Berikut daftar hotel yang disediakan oleh PT Patuna Mekar Jaya Semarang meliputi,

1) Paket ungu hotel bintang lima Internasional

Madinah: Oberio, Hilton

Makkah: Dar Tauhid Intercont, Hilton Suite, Dar Ar Tawhid Intercontinental

Jeddah: Ramada

2) Paket hijau hotel bintang lima Domestik

Madinah: Grand Mercure, Mercure Al Haritiah

Makkah: Hyatt Regency

Jeddah: Ramada

3) Paket biru hotel bintang empat dan bintang lima

Madinah: Royal Inn Nokhba, Royal Inn Nozol, Al Eiman Al Mannar

Makkah: Royal Dar Eiman

Jeddah: Ramada

4) Paket coklat hotel bintang empat

Madinah: Royal Inn Nozol, Al Eiman Al Mannar

Makkah: Dar Al Eiman Grand, Aiyad Makarim.

c. Konsumsi

Pelayanan konsumsi sangat penting bagi jamaah demi kelancaran dalam menjalankan ibadah umroh di tanah suci. PT Patuna Mekar Jaya Semarang menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan para jamaah mulai keberangkatan dari tanah air, perjalanan saat di pesawat, di tanah suci hingga kembali ke Indonesia. Makanan dan minuman tersebut dibedakan sesuai progam dan harga paket. Untuk paket ungu dan hijau

dengan hotel bintang lima standar Internasional menyajikan menu makanan Internasional. Sedangkan paket biru dan coklat dengan hotel bintang empat standar Internasional menyajikan menu masakan Indonesia. Makanan akan diberikan dengan cara prasmanan agar menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jamaah, menu makanan yang disajikan berupa nasi, daging, sayuran, serta buah-buahan sehingga kesehatan dan kandungan gizinya terjamin. Jamaah akan mendapat makanan sebanyak 3 kali sehari yaitu, makan pagi, makan siang, dan makan malam.

d. Transportasi

Transportasi merupakan pelayanan yang wajib disediakan oleh PT Patuna Mekar Jaya Semarang untuk keberangkatan, ketika di tanah suci dan perpulangan ke tanah air. Transportasi yang disediakan PT Patuna Mekar Jaya Semarang adalah Maskapai diantaranya adalah:

- 1) Garuda Indonesia
- 2) Saudi Arabian
- 3) Etihad Airways
- 4) Qatar Airways
- 5) Turkish Airlines

Transportasi selain maskapai penerbangan adalah Bus. Transportasi Bus dipakai PT Patuna Mekar Jaya Semarang untuk memudahkan jamaah melakukan perjalanan selama di Arab Saudi, adapun bus yang disediakan PT Patuna Mekar Jaya Semarang yaitu:

- 1) Saptco
- 2) Higer
- 3) Mercl

Transportasi tersebut dipilih PT Patuna Mekar Jaya Semarang karena kenyamanan dan fasilitasnya sudah terjamin dalam setiap keberangkatan dan perulangannya sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Transportasi pesawat khusus Garuda Indonesia tidak memerlukan transit maka langsung mendarat di Jeddah dan pesawat Saudia langsung mendarat di Madinah.

Sedangkan pesawat yang lain harus transit di Negeranya masing-masing terlebih dahulu, seperti: Etihad Airways transit di Abudhabi, Qatar Airways transit di Doha, Turkis Airlines transit di Turki, Emirates transit di Dubai. Saat berada di pesawat jamaah diberikan konsumsi berupa makanan dan minuman dari pihak pesawat.

Keberangkatan jamaah ibadah umroh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang juga diikuti oleh jamaah yang berasal dari PT Patuna Mekar Jaya Cabang Pekalongan, Kudus, Boyolali, Tegal, dan Temanggung. Keberangkatan dimulai dari Bandara Ahmad Yani Semarang, maka seluruh jamaah umroh berkumpul di Semarang terlebih dahulu. Seluruh karyawan PT Patuna Mekar Jaya membantu membawakan koper jamaah serta mengurus surat keimigrasian saat di bandara. Petugas Patuna selalu memantau para jamaah umroh, agar tidak terpisah dari rombongan jamaah diberikan seragam batik khas Patuna sesuai paket masing-masing dan tas kecil berlogo PT Patuna Mekar Jaya. Perlengkapan tersebut sebagai identitas bahwa mereka merupakan jamaah PT Patuna Mekar Jaya.

e. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT Patuna Mekar Jaya Semarang untuk jamaah umroh. Pemeriksaan kesehatan jamaah umroh mulai dilakukan sejak di tanah air sampai saat pelaksanaan ibadah di Arab Saudi. PT Patuna Mekar Jaya menyediakan tim medis meliputi dokter pendamping dan perawat untuk memantau kesehatan jamaah serta menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan para jamaah umroh. Pelayanan kesehatan yang diberikan berupa suntik vaksinasi meningitis kepada jamaah. Vaksin meningitis adalah vaksin yang diberikan kepada para jamaah haji maupun umroh dengan tujuan mencegah penularan virus antar jamaah. Petugas Patuna mendaftarkan calon jamaah di Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Semarang untuk suntik meningitis. Calon jamaah hanya diminta mengumpulkan persyaratan pendaftaran suntik meningitis ke kantor PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Proses pendaftaran dan kepengurusan berkas akan di urus oleh Petugas Patuna. Setelah

mendapatkan nomor antrian jamaah menunggu di ruang tunggu dan menunggu panggilan dokter. Adapun syarat pendaftaran suntik vaksin meningitis adalah:

- a) Foto ukuran 4x6 (1 lembar)
- b) Fotokopi KTP
- c) Fotokopi Paspor

Jamaah dikenakan biaya sebesar Rp.350.000. Suntik vaksin meningitis diberikan minimal 2 minggu sebelum keberangkatan umroh karena antibodi akan terbentuk 2 minggu setelah disuntik. Jamaah akan diberikan surat kuning sebagai bukti bahwa telah melakukan suntik vaksin meningitis. Pelayanan kesehatan jamaah juga mulai diberikan saat di pesawat, dokter pendamping memantau kesehatan jamaah hingga jamaah kembali lagi ke Tanah Air.

2. Pembinaan

Pembinaan merupakan tahapan bimbingan terhadap calon jamaah umroh yang dilaksanakan di Tanah Air dan di Arab Saudi. Pembinaan artinya memberikan pengarahan kepada calon jamaah umroh sebelum pelaksanaan ibadah berlangsung. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam upaya melakukan pembinaan kepada para calon jamaah yaitu dengan cara memberikan bimbingan manasik umroh. Bimbingan manasik membutuhkan seorang pembimbing yang kompeten di bidang umroh agar pelaksanaan ibadah berjalan secara lancar sesuai dengan syariat Islam.

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memberikan bimbingan manasik umroh di Indonesia dan di Arab Saudi. Sebelum keberangkatan umroh manasik diselenggarakan oleh PT Patuna Mekar Jaya Semarang yang diikuti oleh calon jamaah umroh dari PT Patuna Mekar Jaya Temanggung, Patuna Mekar Jaya Boyolali, Patuna Mekar Jaya Kudus, Patuna Mekar Jaya Pekalongan, dan Patuna Mekar Jaya Tegal yang merupakan kantor cabang di bawah perwakilan Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Kegiatan tersebut dilaksanakan di hotel atau di gedung pertemuan. Jika peserta manasik kurang dari 10 orang maka manasik cukup dilaksanakan di kantor Patuna Semarang. Adapun daftar pembimbing

manasik umroh yang pernah melakukan pembinaan calon jamaah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Semarang adalah:

- 1) Heru Wibowo, S.Sos.I.MM.
- 2) Heru Purwanto
- 3) Fachrur Rozi, M.Ag.
- 4) Gus Ali
- 5) Muhammad Shobirin
- 6) Hilmy Muhammad
- 7) Eko Rismanto
- 8) M. Agus Tri Wahyono
- 9) Septano Ofie Arianto

Selain itu, satu bulan sebelum keberangkatan bimbingan manasik umroh juga dilaksanakan di kantor pusat PT Patuna Mekar Jaya Jakarta, namun kegiatan tersebut hanya untuk calon jamaah yang berminat saja, karena Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang tidak mewajibkan jamaah untuk mengikuti manasik di kantor pusat. Manasik di Arab Saudi dilaksanakan di hotel masing-masing paket jamaah umroh. Hal itu dilakukan guna memantapkan materi umroh yang telah diajarkan selama di Tanah Air agar nantinya ibadah berjalan dengan lancar.⁸

Bedasarkan pengamatan peneliti manasik umroh pernah diberikan di kantor PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dengan diikuti jamaah sebanyak 5 orang jamaah. Pembimbing umroh adalah Bapak Heru Wibowo selaku pimpinan wilayah dan pada tanggal 5 November 2017 di Hotel Neo Semarang diikuti oleh 35 orang jamaah dari PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang beserta kantor cabang dibawah naungannya. Pembimbing manasik umroh adalah Bapak Fahrur Rozi, M.Ag materi yang diberikan berupa tata cara umroh, cara pemakaian kain ihram, do'a-do'a saat ibadah di Tanah Suci. Penjelasan tentang teknis keberangkatan hingga pemulangan disampaikan oleh Bapak Heru Wibowo. Metode yang digunakan

⁸ Wawancara dengan Bapak Heru Purwanto selaku Pimpinan Cabang PT Patuna Mekar Jaya Semarang (Semarang 13 September 2017).

adalah metode ceramah, praktik, serta menampilkan foto sesuai materi yang dijelaskan melalui layar sehingga jamaah mempunyai gambaran saat mereka melaksanakan ibadah umroh di Tanah Suci nanti.

3. Perlindungan

Perlindungan adalah upaya-upaya yang dilakukan untuk menjamin keselamatan dan keamanan jamaah umroh. Adapun perlindungan yang diberikan oleh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang kepada calon jamaah umroh antara lain:

- 1) Asuransi jiwa dari Maskapai bagi jamaah yang mengalami kecelakaan atau kematian.
- 2) Suntik vaksinasi meningitis sebagai perlindungan dari ancaman penyakit.
- 3) Menyediakan seorang pendamping umroh saat melaksanakan ibadah di Tanah Suci bagi jamaah lanjut usia.
- 4) Menyediakan surat mahrom bagi jamaah umroh wanita usia di bawah 40 tahun tanpa didampingi mahromnya.
- 5) Menyediakan dokter dan perawat untuk memantau kesehatan jamaah.
- 6) Menyediakan 2 Muthawif dan seorang *Tour Leader* dalam satu rombongan.⁹

4. Hasil wawancara jamaah ibadah umroh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang telah membantu memudahkan masyarakat Semarang dan sekitarnya untuk menunaikan ibadah umroh sejak tahun 2014. Keberhasilan penyelenggara umroh dapat dilihat dari tingkat kepuasan jamaah yang telah menggunakan jasa penyelenggara tersebut. Peneliti berhasil mewawancarai beberapa jamaah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Adapun hasil wawancara dari jamaah adalah sebagai berikut:

- 1) Nama : Ibu Rohmi

⁹ Wawancara dengan Bapak Heru Wibowo selaku Pimpinan Wilayah PT Patuna Mekar Jaya Semarang (Semarang 14 September 2017).

Alamat : Jatisari Indah RT 01/RW 07, Kec. Mijen Kab.Semarang

Umur : 60 Tahun

Pekerjaan: Mengurus Rumah Tangga

Hasil Wawancara:

Ibu Rohmi jamaah umroh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yang telah berangkat pada tanggal 21 April 2017 bersama dengan 83 rombongan lainnya. Beliau mengetahui biro penyelenggara tersebut dari tetangganya, kemudian beliau didaftarkan umroh dengan menggunakan paket coklat oleh Anaknya. Menurutnya pelayanan yang diberikan oleh Petugas Patuna sangat memuaskan. Bimbingan manasik umroh di Hotel cukup membuatnya paham tentang tata cara ibadah umroh. Dalam bimbingan tersebut beliau mendapatkan buku panduan umroh. Transportasi yang digunakan saat ibadah umroh nyaman, hotel tempat beliau menginap sangat bagus sehingga bisa istirahat dengan tenang. Sama halnya dengan konsumsi yang diberikan sesuai dengan selera orang Indonesia.

2) Nama : Bapak Sugiono

Alamat : Bukit Jatisari Indah RT 07/RW 07, Kec. Mijen Kab.Semarang

Umur : 45 Tahun

Pekerjaan: Karyawan Swasta

Hasil Wawancara:

Bapak Sugiono berangkat pada bulan Maret 2017 dengan menggunakan paket coklat. Menurut Bapak Sugiono semua pelayanan yang diberikan oleh Patuna sangat memuaskan. Koper jamaah dibawa oleh petugas. Petugas PT Patuna Mekar Jaya sangat tanggap dalam melayani jamaah. Beliau tidak mengikuti manasik di Jakarta karena tidak punya waktu untuk kesana sehingga beliau hanya mengikuti manasik di daerah. Meskipun hanya satu kali di daerah tapi sudah merasa paham dengan apa yang disampaikan oleh pembimbing. Komentar yang diberikan oleh Bapak Sugiono mengenai harga paket yang ditawarkan Patuna adalah realistis, karena harga yang dibayar sesuai dengan fasilitas yang diberikan.

3) Nama : Ibu Cholish

Alamat : Krapyak

Umur : 56 Tahun

Pekerjaan: Mengurus Rumah Tangga

Hasil Wawancara:

Ibu Cholisoh berangkat pada bulan Maret tahun 2017 yang lalu. Beliau memilih menggunakan paket coklat karena harganya paling ekonomis. Dalam pembuatan paspor beliau menyerahkan semuanya kepada petugas Patuna. Tim medis yang disiapkan Patuna sangat tanggap, saat ada jamaah yang sakit flu langsung segera diberikan obat. Ibu Cholisoh mengikuti manasik di hotel Gracia Semarang. Materi yang disampaikan pembimbing cukup membuatnya paham. Saat berada di Tanah Suci Petugas Patuna selalu mendampingi jamaah umroh. Hotel nyaman, transportasi bagus, makanan yang disajikan sangat enak dan bergizi.

4) Nama : Bapak Kasimo

Alamat : Krapyak

Umur : 51 Tahun

Pekerjaan: Karyawan Swasta

Hasil Wawancara:

Bapak Kasimo pertama kalinya umroh menggunakan jasa PT Patuna Mekar Jaya Semarang. Paket yang beliau pilih adalah paket coklat. Menurut Bapak Kasimo pelayanan yang diberikan cukup bagus, Patuna memberikan pelayanan ibadah sesuai dengan ekspektasinya. Dalam pembuatan paspor dan visa beliau hanya terima jadi karena pihak Patuna yang mengurus semua dokumen jamaah. Fasilitas yang diberikan sesuai dengan perjanjian di awal. Berdasarkan alasan itulah, Bapak Kasimo mempercayakan perjalanan ibadah umrohnya kepada PT Patuna Mekar Jaya Semarang.

5) Nama : Bapak Rudyanto

Alamat : Mijen

Umur : 43

Pekerjaan: Karyawan Swasta

Hasil Wawancara:

Bapak Rudiyanto mempercayakan Patuna Mekar Jaya karena sudah mengenal Bapak Heru Wibowo. Oleh karena itu Bapak Rudiyanto yakin Patuna tidak akan mengecewakan jamaah. Ia berangkat bersama dengan isterinya menggunakan paket cokelat. Menurutnya fasilitas akomodasi, transportasi, konsumsi dan pelayanan yang diberikan Patuna telah sesuai dengan yang dijanjikan. Karena mereka sibuk bekerja segala keperluan terkait pembuatan paspor di urus oleh pihak Patuna. Pegawai Patuna mendatangi langsung ke rumahnya untuk meminta berkas yang masih kurang. Tim pembimbing yang mengajarkan tata cara umroh cukup membuat mereka paham dengan materi yang disampaikan. Suatu saat mereka berkeinginan akan kembali ke Tanah Suci dengan menggunakan jasa Patuna kembali.¹⁰

G. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)

Setiap biro penyelenggaraan umroh tidak luput dari berbagai persoalan-persoalan, baik yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umroh. Faktor pendukung maupun penghambat dalam pelaksanaan ibadah umroh dengan implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh muncul baik dari faktor internal perusahaan maupun dari faktor luar. Sebagaimana hasil wawancara dari Bapak Heru Wibowo selaku pimpinan wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang adalah sebagai berikut:

1. Faktor pendukung dalam pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh) diantaranya adalah:

¹⁰ Wawancara Kepada Jamaah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang Pada Tanggal 20 September 2017.

- a. Memiliki izin operasional resmi dari Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 3874 Tahun 2016 sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus.
 - b. Memiliki izin operasional resmi dari Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 3871 Tahun 2016 sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh.
 - c. Telah tergabung dalam ASPHURINDO (Asosiasi Penyelenggara Ibadah Haji Umroh *In Bound* Indonesia).
 - d. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memiliki kantor cabang di Kudus, Pekalongan, Tegal, Boyolali, dan Temanggung.
 - e. Memiliki kantor perwakilan di Arab Saudi.
 - f. Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai.
 - g. PT Patuna Mekar Jaya memiliki Provider Visa sendiri.
 - h. Paket yang di tawarkan cukup beragam sehingga jamaah dapat memilih tanggal keberangkatan sendiri.
 - i. Strategi pemasaran yang dilakukan cukup bagus diantaranya PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang pernah membuka pameran di *Event Jateng Fair PRPP* tahun 2016, pameran di Mall, promosi di pasar, pengajian, dan melalui media lainnya yang cukup membantu.
2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan ibadah umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi implementasi pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh) diantaranya adalah:
- a. Letak kantor yang kurang strategis sehingga ada masyarakat dari daerah lain yang tidak mengetahui letak kantor PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.
 - b. Kurang terkenalnya PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dibandingkan dengan biro penyelenggara ibadah umroh yang terlebih dahulu berdiri di kota Semarang.
 - c. Banyaknya biro penyelenggara ibadah umroh di kota Semarang.

- d. Banyaknya penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang menawarkan harga paket lebih murah.
- e. Jumlah karyawan yang kurang sehingga pembagian tugas kurang sesuai.
- f. Kurangnya pengetahuan dari calon jamaah mengenai persyaratan pendaftaran umroh. Salah satunya adalah Paspor.
- g. Harga paket yang ditentukan oleh kurs dollar.

BAB IV

ANALISIS PELAKSANAAN IBADAH UMROH DI PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG (STUDI IMPLEMENTASI PASAL 43-46 UU NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMROH)

A. Analisis Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah umroh, bahwa setiap biro swasta harus menerapkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 sebagai dasar penyelenggaraan. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam penyelenggaraan ibadah umroh berorientasi pada Undang-undang tersebut. Adapun analisis implementasi pasal 43-46 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Bab XIII (Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)

a. Pasal 43

- (1) Perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah.
- (2) Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dilakukan oleh Pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri.¹

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 bab XIII tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh pasal 43 tertulis bahwa biro yang telah mendapat izin dari Menteri dapat menyelenggarakan ibadah umroh. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam mengimplementasikan pasal 43 yaitu mengajukan surat perizinan ke Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Pada tanggal 23 Desember 2016 Kementerian Agama menetapkan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh.

¹ Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh*, Pasal 43.

Sebagaimana yang disampaikan oleh saudari Sunipah selaku *customer service* PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang:

“Semakin meningkatnya minat masyarakat menunaikkan ibadah umroh, kami hadir membantu masyarakat untuk mewujudkan keinginan mereka. Oleh karena itu kami menawarkan paket-paket dengan fasilitas yang sebanding dengan harga. Kami telah berhasil memberangkatkan 377 jamaah umroh dalam waktu tiga periode. Patuna Semarang sudah mendapatkan izin dari Kementerian Agama jadi dapat memudahkan langkah kami untuk tetap dipercaya oleh calon-calon jamaah berikutnya.”²

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang melayani jamaah umroh yang bekerjasama dengan PT Patuna Mekar Jaya pusat Jakarta. Program paket umroh yang ditawarkan antara lain, paket umroh promo, paket umroh *big group*, paket umroh reguler, paket umroh lanjutan.³

<p style="text-align: center;">UMROH PROMO PAKET COKLAT</p> <p>Hotel*4 Madinah: Royal Inn Nozol Makkah: Dar Al Grand Jadwal: Tanggal 20 November 2017 Maskapai: Saudia Harga: 1 kamar 4 orang Rp. 25,5 Juta 1 kamar 3 orang Rp. 26,5 Juta 1 kamar 2 orang Rp. 27,5 Juta</p>	<p style="text-align: center;">UMROH <i>BIG GROUP</i> PAKET UNGU</p> <p>Hotel*5 Maskapai: Garuda Indonesia Madinah: Hilton Makkah: Hilton Suite Harga: 1 kamar 3 orang USD 3.350 1 kamar 2 orang USD 3.450</p>
<p style="text-align: center;">UMROH REGULER PAKET HIJAU</p> <p>Hotel*5 Madinah: Mercure Al Harithiah Makkah: Hyatt Regency Jadwal: Nov 6,13,20,27 Jan 8,15 Mar 5, 12 Feb 5, 12 Apr 2, 14 Maskapai: Garuda Indonesia Harga: 1 kamar 4 orang USD 2.600 1 kamar 3 orang USD 2.750 1 kamar 2 orang USD 2.850</p>	<p style="text-align: center;">UMROH LANJUTAN PAKET BIRU</p> <p>Aqso, Petra+Umroh (12 hari) Hotel: Jerusalem: Victoria Petra: Lamison Madinah: Al Eiman Al Mannar Makkah: Dar El Eiman Grand Maskapai: Saudia Jadwal: Des 22, 25 Apr 11 Feb 23 Harga: 1 kamar 4 orang USD 3.550 1 kamar 3 orang USD 3.600</p>

² Wawancara dengan Saudari Sunipah selaku *Customer Service* PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Semarang, 28 Agustus 2017).

³ Brosur Haji Khusus dan Umroh, PT Patuna Mekar Jaya Edisi Mei 2017.

1 kamar 2 orang USD 3.700

Berbagai program paket umroh tersebut ditawarkan kepada jamaah dengan harga dan fasilitas yang berbeda-beda. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang berhasil memberangkatkan jamaah umroh selama 3 periode. Periode pertama memberangkatkan sebanyak 137 jamaah. Periode ke dua sebanyak 57 jamaah, dan periode ke tiga sebanyak 183 jamaah. Dapat disimpulkan bahwa selama Patuna Semarang berdiri sebagai kantor perwakilan Patuna pusat Jakarta banyak masyarakat yang menggunakan jasa Patuna. Oleh karena itu Patuna Semarang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh.

b. Pasal 44

Biro perjalanan wisata dapat ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah;
- b. memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah; dan
- c. memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah.⁴

Berdasarkan keputusan kepala kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 3871 Tahun 2016 menyatakan bahwa PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang terdaftar sebagai biro penyelenggara perjalanan ibadah umroh mulai tanggal 23 Desember 2016. Dalam hal teknis PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang bekerjasama dengan PT Patuna Mekar Jaya pusat Jakarta dan Kementerian Agama. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Heru Wibowo selaku pimpinan wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yaitu:

“Soal teknis kami menerima pendaftaran umroh melalui via telepon atau calon jamaah datang kekantor. Bagi jamaah yang telah membayar uang muka akan mendapatkan kuota umroh. Kami dapat mengetahui kuota melalui APPS Patuna seluruh Indonesia. Kita juga melayani pembuatan paspor dan visa karena kita memiliki provider visa sendiri. Terkait finansial untuk masalah hotel, transportasi, serta maskapai satu tahun sebelum

⁴ Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh*, Pasal 44.

keberangkatan kita *booking* bayar di muka sebesar 1 miliar. Jadi jamaah tidak perlu khawatir karna jadwal keberangkatan sesuai yang dijanjikan”⁵

Teknis pelayanan kepada jamaah pihak patuna menjelaskan program-program paket umroh, setelah calon jamaah menentukan program paket yang dipilih pihak Patuna menjelaskan persyaratan pendaftaran, selanjutnya pihak patuna membuka APPS Patuna Mekar Jaya seluruh Indonesia untuk mengetahui kuota serta kepastian tanggal keberangkatan. Teknis pembinaan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memberikan manasik umroh kepada jamaah. Teknis perlindungan, PT Patuna Mekar Jaya Semarang memberikan saktik vaksinasi meningitis, dokter pendamping dan memperoleh asuransi jiwa. PT Patuna Mekar Jaya Semarang memiliki misi yaitu:

1. Memberikan solusi dalam pemilihan paket umroh dan haji
2. Menghantar jamaah ke tanah suci dengan ketenangan dalam perjalanannya
3. Memberikan pelayanan terbaik dengan fasilitas terbaik
4. Membantu dan menghantar ke tanah suci untuk mencapai kesempurnaan ibadah umroh dan haji dengan usaha yang maksimal.

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang membantu dan memudahkan jamaah agar bisa beribadah secara optimal. Dalam menjalankan tugasnya Patuna memiliki sarana dan prasarana untuk menjalankan suatu misi seperti kantor, komputer, telepon, dan karyawan yang berkompeten dibidang penyelenggaraan haji maupun umroh.

c. Pasal 45

- 1) Penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. pembimbing ibadah dan petugas kesehatan;
 - b. memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

⁵ Wawancara dengan Bapak Heru Wibowo selaku Pimpinan Wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Semarang 14 September 2017).

- c. memberikan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jemaah; dan melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia.
- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah diatur dengan Peraturan Menteri.⁶

Pasal 45 menjelaskan tentang penyelenggara perjalanan ibadah umroh wajib memenuhi tiga aspek yaitu pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Pasal 45 poin (a) dijelaskan bahwa penyelenggara ibadah umroh harus memberikan bimbingan manasik umroh dan menyediakan petugas kesehatan saat keberangkatan hingga kembali ke Tanah Air.

Bimbingan ibadah umroh dilaksanakan di Tanah Air dan di Arab Saudi. Bimbingan manasik umroh di Tanah Air diselenggarakan di hotel Gracia Semarang, dan di hotel Neo Semarang. Jika peserta manasik kurang dari 10 orang maka manasik cukup dilakukan di kantor Patuna Semarang. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh calon jemaah umroh dari Patuna Mekar Jaya Kudus, Patuna Mekar Jaya Temanggung, Patuna Mekar Jaya Boyolali, Patuna Mekar Jaya Pekalongan, dan Patuna Mekar Jaya Tegal yang merupakan kantor cabang di bawah perwakilan Patuna Mekar Jaya Semarang. Selain di Tanah Air manasik diselenggarakan di Jakarta oleh Patuna pusat yang diikuti oleh calon jemaah umroh seluruh Indonesia. Untuk memantapkan materi manasik juga diberikan di Jeddah sebelum jemaah melaksanakan ibadah. Sedangkan pelayanan kesehatan mulai diberikan di tanah air. Sebelum keberangkatan calon jemaah melakukan suntik meningitis dan membuat surat kesehatan dari dokter agar dapat diketahui penyakit yang diderita jemaah. Tim medis yang terdiri dari dokter dan perawat dikerahkan untuk selalu memantau kondisi jemaah baik saat di pesawat maupun saat ditanah suci. Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Heru Purwanto selaku pimpinan cabang PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yaitu:

⁶ Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh*, Pasal 45.

“Kami ingin jamaah menjalankan ibadah secara maksimal, maka manasik umroh dilaksanakan di Tanah Air dan Arab Saudi. Pertama, manasik diselenggarakan satu kali oleh Patuna Mekar Jaya pusat di Jakarta. Kedua, manasik di daerah yang diselenggarakan oleh Patuna Semarang yang diikuti oleh calon jamaah dibawah pimpinan Patuna Semarang. Biasanya dilaksanakan di hotel Semarang. Terakhir manasik diberikan saat jamaah tiba di Jeddah sebelum melaksanakan ibadah umroh untuk memantapkan jamaah. Untuk petugas kesehatan kami menyediakan tim medis yang terdiri dari 4 dokter dan perawat agar jamaah terpantau kesehatannya sehingga ibadahnya berjalan dengan lancar”⁷

Kegiatan manasik yang diselenggarakan oleh Patuna pusat tidak wajib untuk diikuti oleh jamaah yang berada diluar Jakarta. Mengingat lokasi yang cukup jauh serta biaya transportasi dan akomodasi ditanggung sendiri oleh peserta manasik. Kegiatan tersebut dilaksanakan di hotel yang dipandu oleh pembimbing yang berkompeten. Dalam memberikan bimbingan manasik umroh sesuai yang terkandung dalam pasal (45) PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memberikan bimbingan manasik di Semarang, Patuna menyediakan pembimbing-pembimbing terpilih yang paham tentang agama terutama dibidang haji maupun umroh serta memberikan buku pedoman kepada para jamaah. Begitu halnya dengan pembimbing ibadah saat di Arab Saudi, satu rombongan atau satu bus akan diberikan *Tour Leader* dan 2 Muthawif.

Pasal 45 poin (a) juga menjelaskan bahwa setiap biro penyelenggara harus memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah. Mengingat bahwa kesehatan merupakan modal dalam perjalanan ibadah umroh. Tanpa kondisi kesehatan yang memadai, maka pencapaian ibadah menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu setiap penyelenggara harus menyediakan pelayanan kesehatan mulai dari Tanah Air hingga di Arab Saudi. Perjalanan menuju Arab Saudi menggunakan pesawat dengan perjalanan yang cukup lama dapat memungkinkan jamaah haji mengalami sakit seperti, masuk angin, mabuk perjalanan, pusing dan sebagainya, maka Patuna Semarang menyediakan tim medis mulai saat di pesawat hingga ke tanah suci untuk mendampingi para jamaah. Penanganan yang cepat dan tepat pada jamaah yang

⁷ Wawancara dengan Bapak Heru Purwanto selaku Pimpinan Cabang PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Semarang 13 September 2017).

sakit selalu diutamakan, maka tim medis yang disediakan harus berpengalaman dalam menangani jamaah haji. Sebelum keberangkatan jamaah juga telah diberikan suntik vaksinasi meningitis di Kantor Kesehatan Pelabuhan Semarang.

Pasal 45 poin (b) menjelaskan bahwa setiap penyelenggara harus memberangkatkan dan memulangkan jamaah umroh sesuai dengan masa berlaku visa umroh. Sesuai dengan PP Nomor 79 Tahun 2012 pasal 64 bahwa penyelenggara ibadah umroh wajib melakukan pengurusan dokumen perjalanan umroh dan visa bagi jamaah. Oleh karena itu setiap calon jamaah yang akan melakukan perjalanan umroh diwajibkan mempunyai visa dan paspor. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang melayani pembuatan dokumen tersebut untuk memudahkan calon jamaah. Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Evan Maydyan selaku Divisi Umum PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yaitu:

“Dalam hal pelayanan kita melakukan semaksimal mungkin demi kepuasan *customer*. Progam paket yang kita tawarkan sudah termasuk biaya visa karena Patuna Mekar Jaya merupakan provider visa sendiri. Berbeda dengan paspor jamaah akan dikenakan biaya sendiri. Sekarang ada peraturan baru dari keimigrasian dalam pembuatan paspor umroh harus mendapat surat rekomendasi dari Kementerian Agama calon jamaah berdomisili. Misalnya, ada calon jamaah dari Demak maka kita yang akan mengurus surat rekomendasi di Kemenag Demak, begitu juga dengan calon-calon jamaah dari daerah lain. Kemenag hanya akan memberikan surat rekomendasi kepada biro yang telah mendapat izin resmi dari Kementerian Agama sebagai biro penyelenggara haji khusus atau umroh”⁸

Selain melayani perjalanan umroh dan haji khusus Patuna juga melayani pembuatan paspor dan visa. Apabila calon jamaah umroh yang sudah mempunyai visa atau paspor pihak Patuna selalu mengecek tanggal berlaku dokumen tersebut. Visa dan paspor umroh hanya berlaku selama 30 hari dihitung sejak keberangkatan jamaah. Visa atau paspor yang masa aktifnya sudah habis pihak Patuna bisa membantu memperpanjang dokumen tersebut. Untuk jamaah yang tidak bisa membuat surat keimigrasian sendiri pihak Patuna bisa membuatkan agar jamaah tidak merasa kesulitan. Dalam hal pembuatan paspor calon jamaah umroh yang akan berangkat, pihak patuna nantinya akan membantu membuatkan surat

⁸ Wawancara dengan Bapak Evan Maydyan selaku Divisi Umum PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Semarang, 28 Agustus 2017).

rekomendasi dari Kementerian Agama kabupaten atau kota lalu menyerahkan ke kantor keimigrasian sebagai syarat pembuatan paspor umroh.

Pasal 45 poin (c) menjelaskan tentang pelayanan yang harus diberikan kepada jamaah umroh sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah. Sesuai dengan PP Nomor 79 Tahun 2012 pasal 58 PPIU sebagaimana dimaksud dalam pasal 57 ayat (1) wajib memberikan pelayanan berupa, bimbingan ibadah umroh, transportasi jamaah, akomodasi, kesehatan, perlindungan jamaah, serta administrasi dan dokumen umroh. Dalam mengimplementasikan peraturan tersebut PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memberikan pelayanan meliputi:

1. Administrasi

Proses administrasi pada PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dengan cara memberikan informasi tentang program paket umroh serta persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jamaah. Adapun prosedur pendaftaran umroh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang adalah:

- 1) Membayar uang muka pendaftaran umroh USD 1.000 dan pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan
- 2) Nama paspor harus terdiri dari 3 kata
contoh: Muhammad Gibran Abdullah
Surat nikah asli dan kartu keluarga asli (untuk peserta suami/isteri)
- 3) Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli atau Kartu Keluarga asli (untuk peserta wanita di atas usia 45 tahun)
- 4) Menyerahkan pas foto terbaru dengan ketentuan:
 - a. Berwarna
 - b. Latar belakang foto berwarna putih
 - c. *Close Up* (wajah terlihat 80%)
 - d. Tidak memakai kacamata hitam
 - e. Wanita harus berhijab
 - f. Ukuran foto 4x6 sebanyak 6 lembar
- 5) Menyerahkan Kartu Kuning (bukti suntikan meningitis)

- 6) Pendaftaran paling lambat 1 bulan sebelum keberangkatan selama kuota masih tersedia.

Pendaftaran umroh dapat dilakukan secara datang langsung di kantor PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang setiap hari senin-jumat pukul 08:00-16:00 WIB dan hari sabtu pukul 08:00-12.00 WIB. Pendaftaran juga bisa dilakukan melalui via telepon kantor (024) 76634507 atau langsung menghubungi Bapak Heru Wibowo (081 228 557 881) atau via online di www.patunatravel.com. Sebagaimana yang disampaikan oleh Saudari Sunipah selaku *Customer Service* perusahaan yaitu:

“Demi memudahkan calon jamaah umroh, kita tidak hanya menerima pendaftaran secara langsung tapi juga melalui telepon karena kantor kita merupakan kantor perwakilan yang mana calon jamaah kita dari berbagai daerah se Jawa tengah. Untuk pengurusan surat-surat kita membantu jamaah membuat dokumen seperti paspor, suntik meningitis dan surat mahrom. Dengan seperti itu calon jamaah umroh tidak perlu khawatir karna kita selalu mengutamakan *service* maksimal”⁹

Pendaftaran untuk calon jamaah umroh yang tidak bisa mengurus kelengkapan dokumen seperti surat mahrom, vaksinasi meningitis dan surat keimigrasian dapat dibuatkan oleh pihak PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dengan biaya yang sudah ditentukan. Pihak Patuna akan mendatangi langsung ke rumah calon jamaah umroh apabila ada surat-surat yang dibutuhkan atau calon jamaah dapat mengirim kelengkapan dokumen tersebut ke kantor melalui jasa kurir. Hal ini dilakukan agar jamaah yang belum paham mengenai kelengkapan dokumen lebih mudah melakukan pendaftaran.

3) Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan bagi jamaah umroh di Arab Saudi. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang telah menyediakan akomodasi sesuai dengan program paket yang telah jamaah tentukan ketika awal pendaftaran. Demi memberikan kenyamanan dan kepastian bagi jamaah dari segi hotel, Patuna menyediakan hotel bintang lima standar Internasional pada paket

⁹ Wawancara dengan Saudari Sunipah selaku *Customer Service* PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Semarang, 28 Agustus 2017).

ungu, paket hijau dengan hotel bintang lima lokal. Sedangkan hotel bintang empat tersedia pada paket biru dan coklat. Lokasi hotel yang disediakan dekat dengan Masjidil Haram, area lobi yang luas sehingga jamaah nyaman saat tiba, restoran yang nyaman serta kamar hotel yang luas agar jamaah dapat beristirahat dengan tenang. Sebagaimana yang telah disampaikan Bapak Heru Wibowo selaku pimpinan wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yaitu:

“Hotel yang kami sediakan sesuai dengan program paket yang dipilih oleh calon jamaah. Hotel bintang lima standar Internasional untuk paket ungu, hotel bintang lima lokal untuk paket hijau, sedangkan hotel bintang empat tersedia untuk paket biru dan coklat. Letak hotel dekat dengan Masjid agar akses para jamaah lebih mudah. Demi kenyamanan para jamaah kami menyediakan fasilitas kamar yang cukup mewah agar para jamaah nantinya dapat beristirahat dengan tenang.”¹⁰

Berdasarkan undang-undang nomor 13 tahun 2008 bahwa PT Patuna Mekar Jaya Semarang menerapkan pasal 45 poin (c) bahwa setiap penyelenggara harus memberikan pelayanan salah satunya adalah akomodasi. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memberikan pelayanan dengan cara menyediakan tempat penginapan dan fasilitas yang cukup mewah kepada jamaah.

4) Konsumsi

Konsumsi diberikan kepada jamaah umroh di hotel sesuai dengan paket yang dipilih. Menu makanan Internasional tersedia pada paket ungu. Paket hijau menyediakan menu makanan Internasional lokal. Sedangkan paket biru dan coklat menyediakan menu masakan Indonesia. Jika ada jamaah yang ingin menggunakan paket ungu namun menginginkan menu makanan Indonesia, Pihak Patuna akan mengarahkan ke paket lain karena paket ungu hanya menyediakan menu makanan Internasional. Katering disajikan secara prasmanan agar jamaah tidak berdesak-desakan saat mengambil makanan serta jamaah dapat mengambil makanan sesuai selera dan porsinya masing-masing. Nantinya jamaah akan mendapatkan makanan sebanyak tiga kali sehari, yaitu makan pagi, makan siang,

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Heru Wibowo selaku Pimpinan Wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Semarang 14 September 2017).

dan makan malam. Sebagaimana yang telah disampaikan Bapak Heru Wibowo selaku pimpinan wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yaitu:

“Pelayanan konsumsi bagi calon jamaah umroh kami menawarkan paket ungu dengan masakan Internasional, paket hijau menu masakan Internasional lokal, sedangkan paket biru dan coklat dengan menu masakan Indonesia. Masakan disajikan secara prasmanan agar jamaah tidak berdesak-desakan saat mengambil makanan dan sesuai porsi masing-masing jamaah”¹¹

5) Transportasi

Berdasarkan PMA Nomor 18 Tahun 2015 tentang perjalanan ibadah umroh pada pasal 12 disebutkan bahwa transportasi jamaah umroh paling banyak 1 (satu) kali transit dengan menggunakan maskapai penerbangan yang sama dan memiliki izin mendarat di Indonesia dan Arab Saudi. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang bekerjasama dengan sejumlah maskapai papan atas dunia seperti Garuda Indonesia, Saudi Arabian, Etihad Airways, Turkish Airlines. Transportasi udara maskapai Garuda Indonesia yang biasanya terdapat pada paket ungu dipilih Patuna dengan alasan waktu penerbangan akan lebih cepat karena tidak transit seperti maskapai lainnya. Sedangkan paket lain yang menggunakan maskapai seperti Etihad Airways, Turkish Airlines harus transit satu kali di Negeranya masing-masing baru menuju Makkah. Saat di Tanah Suci jamaah juga memerlukan transportasi untuk memudahkan jamaah melaksanakan kegiatannya, Patuna menyediakan transportasi darat berupa Bus seperti Saptco, Higer, Mercl.

Keberangkatan calon jamaah umroh dimulai dari bandara Ahmad Yani Semarang. Bagi jamaah yang berada di luar Semarang berkumpul terlebih dahulu ke bandara Ahmad Yani. Pihak kantor menawarkan pelayanan antar jemput di rumah masing-masing hanya dengan membayar biaya transport untuk jamaah yang berada di luar Semarang. Biaya gratis untuk jamaah yang berdomisili di Semarang. Selanjutnya, penerbangan ke Arab Saudi yang di lalui calon jamaah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang adalah jalur dua

¹¹ Wawancara dengan Bapak Heru Wibowo selaku Pimpinan Wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Semarang 14 September 2017).

penerbangan yaitu penerbangan domestik dan penerbangan internasional. Penerbangan domestik dimulai dari bandara Ahmad Yani Semarang menuju ke bandara Soekarno Hatta Jakarta. Semua jamaah umroh PT Patuna Mekar Jaya seluruh Indonesia berkumpul di Jakarta. Selanjutnya penerbangan Internasional menuju Jeddah menurut rombongan masing-masing paket.

PT Patuna Mekar Jaya mempunyai kantor perwakilan di Arab Saudi yaitu Bapak Jalal di Jeddah, Bapak Ubed dan Ibnu di Madinah, sedangkan Bapak Fahrur Bahri di Makkah. Mereka bertugas untuk mengkoordinir segala kebutuhan para jamaah selama melaksanakan ibadah serta bertanggung jawab kepada Patuna Mekar Jaya Indonesia.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Heru Wibowo selaku pimpinan wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yaitu:

“Bicara soal penyelenggaraan pasti bicara tentang pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Untuk pelayanan kami memberikan fasilitas hotel standar internasional karena selain lokasi yang dekat dengan masjid juga dibutuhkan kenyamanan untuk istirahat, baik bintang lima maupun bintang empat. Kami mencari pembimbing yang kompeten dalam bidang haji umroh dan bisa melayani jamaah dari hati ke hati. Fasilitas yang kami berikan adalah sesuai yang ada di brosur. Selain itu Patuna memiliki kantor perwakilan di Arab Saudi, jadi sudah ada yang mengkoordinir disana.”¹²

Servis yang diberikan Patuna kepada jamaah, dimulai dari keberangkatan hingga di Tanah Suci dan kembali ke Tanah Air. Saat keberangkatan, jamaah sudah di layani oleh *tour leader* dan tim *handling* di Indonesia. PT Patuna Mekar Jaya dalam menyelenggarakan ibadah umroh sedikit berbeda dengan biro biasa, dimana dalam biro biasa tidak mengurus perlengkapan pribadi jamaah saat perpindahan lokasi hotel. Namun di Patuna semua koper jamaah diurus sampai ke depan hotel masing-masing. Untuk masalah transportasi Patuna selalu memilih yang terbaik karena mengutamakan kenyamanan jamaah saat melakukan perjalanan. Pelayanan dan fasilitas yang diberikan sesuai yang terdapat pada brosur. Program pada PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dilaksanakan dengan baik dan tepat untuk

¹² Wawancara dengan Bapak Heru Wibowo selaku Pimpinan Wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Semarang 14 September 2017).

memberikan solusi bagi jamaah yang menginginkan menunaikan ibadah umroh. Informasi tentang fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah dijelaskan diawal pendaftaran. Pada saat pelaksanaan apa yang dijanjikan kepada jamaah telah dipenuhi sehingga jamaah yang telah mempercayakan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang sebagai biro penyelenggara merasakan kepuasan. Hal ini membuktikan bahwa PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang telah mengimplementasikan pasal 45 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh.

d. Pasal 46

1. Penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:
 - a. peringatan;
 - b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
 - c. pencabutan izin penyelenggaraan.
2. Ketentuan lebih lanjut mengenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.¹³

Berdasarkan undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang ketentuan pidana sebagaimana yang terdapat pada Bab XV pasal 63 ayat (2) yaitu setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak bertindak sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh dengan mengumpulkan dan/atau memberangkatkan jamaah umroh sebagaimana dimaksud dalam pasal 43 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Sedangkan undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang ketentuan pidana sebagaimana yang terdapat pada Bab XV pasal 64 ayat (2) menerangkan bahwa penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara

¹³ Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh*, Pasal 46.

paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah).

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang telah memiliki izin operasional dari Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 3871 Tahun 2016 sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh serta memberikan pelayanan maksimal sesuai perjanjian sebagaimana yang telah diimplementasikan sesuai pasal 43 dan pasal 45. Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Heru Wibowo selaku pimpinan wilayah PT Patuna Mekar Jaya Semarang yaitu:

“Alhamdulillah walaupun kantor kami hanya kantor cabang dari Patuna Jakarta jamaah yang pernah menggunakan jasa kami merasa puas. Karena mereka lebih mementingkan kualitas pelayanan dari pada harga. Harga paket yang kami tawarkan sesuai aturan pemerintah. Patuna mempunyai banyak keunggulan yaitu berani menawarkan tanggal sesuai keinginan jamaah, jadwal keberangkatan yang pasti, Patuna merupakan provider visa sendiri, dan yang paling penting kita selalu mengedepankan aspek legalitas. Jadi kami tidak pernah melakukan suatu pelanggaran hukum karena penyelenggaraan sesuai peraturan”¹⁴

Peneliti menganalisis bahwa PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang tidak pernah mendapat sanksi administratif sebagaimana ketentuan yang terdapat pada pasal 46 yaitu berupa peringatan, pembekuan izin penyelenggara ataupun pencabutan izin penyelenggaraan. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh telah sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Undang-undang nomor 13 tahun 2008 pada pasal 43-46 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh, PP Nomor 79 Tahun 2012, dan PMA Nomor 18 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh. Hal ini dapat dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari jamaah. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa jamaah, menunjukkan bahwa mereka merasa puas setelah menggunakan jasa PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang ketika melakukan ibadah ke Tanah Suci. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sugiono yang telah mempercayakan PT Patuna Mekar Jaya

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Heru Wibowo selaku Pimpinan Wilayah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Semarang 14 September 2017).

Perwakilan Semarang sebagai biro perjalanan umroh yang membantunya saat beliau berangkat ke Tanah Suci pada bulan Maret tahun 2017.

“Saya menunaikkan ibadah umroh dengan isteri pada bulan Maret 2017 dengan menggunakan paket coklat. Pelayanan yang diberikan oleh Patuna sangat memuaskan. Koper jamaah diurus oleh petugas langsung dibawa di depan hotel masing-masing. Petugas PT Patuna Mekar Jaya sangat tanggap dalam melayani jamaah. Materi saat manasik umroh di daerah cukup membuat jamaah paham. Kalau untuk harga paket yang ditawarkan Patuna, menurut saya realistis, karena harga yang dibayar sesuai dengan fasilitas yang diberikan.”¹⁵

B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)

Setiap perusahaan dalam melakukan kegiatan pasti memiliki faktor kelebihan dan kekurangan, begitu juga dengan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam mengimplementasikan pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh tidak mungkin terlepas dari kedua faktor tersebut, dengan mengetahui faktor kelebihan dari penyelenggara ibadah umroh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dapat mengoptimalkan untuk pelaksanaan yang akan datang dan dengan mengetahui kekurangan dapat meminimalisir kekurangan tersebut.

Analisis yang peneliti uraikan adalah analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk menemukan strategi lembaga. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*treats*).¹⁶ Dalam menganalisis data, peneliti berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan ibadah umroh dengan mengimplementasikan pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh tersebut. Ada dua faktor yang mempengaruhi yaitu faktor internal dan faktor

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Sugiono Jamaah Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang Tahun 2017. (Semarang, 20 September 2017).

¹⁶ Freddy Rangkuti, *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), Hlm. 18-19.

eksternal. Faktor internal yaitu kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*), faktor internal merupakan segala aspek yang berada dalam suatu lembaga penyelenggaraan haji khusus dan umroh, baik faktor pendukung ataupun faktor penghambat. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor dari luar yang mempengaruhi implementasi undang-undang yaitu peluang (*opportunities*) dan ancaman (*treats*). Analisis SWOT PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang adalah sebagai berikut:

a. Faktor internal

1. Kekuatan (*strenghts*)

- a) Memiliki izin operasional dari Kementerian Agama Nomor 3874 Tahun 2016 sebagai penyelenggara ibadah haji khusus.
- b) Memiliki izin operasional dari Kementerian Agama Nomor 3871 Tahun 2016 sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh.
- c) Telah bergabung dalam ASPHURINDO (Asosiasi Penyelenggaraan Haji & Umroh Indonesia).
- d) Memiliki sertifikat *International Air Transport Association* (IATA)
- e) Memiliki kantor perwakilan di Arab Saudi.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai.
- g) Provider Visa sendiri.

2. Kelemahan (*weaknesses*)

- a) Letak kantor yang kurang strategis.
- b) Jumlah karyawan yang kurang sehingga pembagian tugas kurang sesuai.
- c) Pelatihan karyawan kurang terprogram.
- d) Harga paket relatif tinggi dibanding biro penyelenggara setempat.
- e) Bimbingan manasik di daerah hanya satu kali.
- f) Kurang terkenalnya PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dibandingkan dengan biro penyelenggara haji umroh yang terlebih dahulu berdiri di Semarang.

Peneliti dapat menganalisis bahwa faktor internal dalam mengimplementasikan pasal 43-46 undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang

penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dengan menggunakan analisis SWOT yaitu kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*). Kekuatan (*strengths*) PT Patuna Mekar Jaya Semarang mempunyai izin operasional yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai. Memiliki kantor perwakilan di Arab Saudi sehingga ada yang mengkoordinasi terhadap jamaah saat tiba di Tanah Suci. PT Patuna Mekar Jaya memiliki provider visa sendiri sehingga memudahkan perusahaan dalam kepengurusan visa, telah bergabung dalam ASPHURINDO dan memiliki sertifikat *International Air Transport Association* (IATA). Sedangkan Kelemahan (*weaknesses*) PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang adalah letak kantor yang kurang strategis menjadikan kurang terkenalnya Patuna dibandingkan biro penyelenggara yang terlebih dahulu berdiri di Semarang dan sekitarnya. Jumlah karyawan yang kurang sehingga pembagian tugas kurang sesuai menjadikan karyawan merangkap tugas.

b. Faktor eksternal

1. Peluang (*opportunities*)

- a) PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang salah satu kantor perwakilan di Jawa Tengah yang memiliki kantor cabang di Kudus, Temanggung, Pekalongan, Boyolali, Tegal.
- b) Strategi pemasaran yang dilakukan cukup bagus.
- c) Meningkatnya jumlah jamaah umroh.
- d) Paket yang di tawarkan cukup beragam sehingga jamaah dapat memilih tanggal keberangkatan sendiri.
- e) Kepuasan jamaah yang sudah menggunakan jasa PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

2. Ancaman (*treats*)

- a) Banyaknya penyelenggara perjalanan ibadah umroh di kota Semarang sehingga menimbulkan persaingan yang ketat.
- b) Timbulnya penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang menawarkan harga paket lebih murah.
- c) Kurangnya pengetahuan dari calon jamaah tentang kepengurusan dokumen persyaratan umroh seperti paspor dan visa.

- d) Harga paket ditentukan oleh kurs dollar sehingga tidak diketahui kepastian harganya.

Berdasarkan data di atas peneliti menganalisis faktor eksternal dalam analisis SWOT adalah peluang (*opportunities*) dan ancaman (*treats*). Peluang (*opportunities*) yang ada di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang adalah paket yang ditawarkan cukup beragam sehingga jamaah dapat memilih tanggal keberangkatan sendiri, adanya kepuasan dari jamaah yang sudah menggunakan jasa patuna hal ini dapat menjadikan loyalitas jamaah kepada Patuna semakin tinggi. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memiliki cabang di daerah Jawa Tengah sehingga dapat meningkatkan strategi promosi dan meningkatnya jumlah jamaah umroh dari tahun ke tahun. Sedangkan ancaman (*treats*) yang dihadapi PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang adalah semakin banyaknya biro penyelenggara perjalanan ibadah umroh di wilayah setempat sehingga terjadi persaingan ketat. Terlebih jika banyak biro yang menawarkan harga paket yang lebih murah. Kurangnya pengetahuan calon jamaah tentang kepengurusan dokumen hal ini menjadikan petugas Patuna bekerja lebih baik untuk membantu melayani jamaah dalam pembuatan surat keimigrasian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh). Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh) telah sesuai dengan Undang-undang dan peraturan yang berlaku. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang selalu mengedepankan aspek legalitas yaitu telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama Nomor 3871 Tahun 2016 sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh. Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umroh Patuna memberikan fasilitas sesuai yang ada dalam brosur yaitu berupa akomodasi yang memadai fasilitas penginapan berbintang empat dan lima yang dilengkapi dengan menu makanan lokal dan internasional, menyediakan transportasi dengan pilihan terbaik yang mengedepankan kenyamanan jamaah, Patuna juga membantu calon jamaah dalam pembuatan dokumen seperti paspor dan visa. Dalam hal pembinaan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang menyediakan pembimbing umroh yang berpengalaman dan berkompeten di bidang haji maupun umroh. Perlindungan berupa pelayanan kesehatan diberikan berupa asuransi jiwa, suntik meningitis, serta tersedianya tim medis selama jamaah menjalankan ibadah.
2. Faktor pendukungnya adalah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang merupakan biro penyelenggara legal yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama menjadikan kepercayaan masyarakat terhadap PT Patuna Mekar Jaya Semarang cukup tinggi, program paket umroh yang ditawarkan cukup beragam sehingga jamaah dapat memilih tanggal keberangkatan sendiri, memiliki kantor perwakilan di Arab Saudi. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya adalah adanya biro penyelenggara di Semarang yang dapat menimbulkan persaingan yang ketat dan banyak jamaah yang

tidak paham tentang pembuatan surat keimigrasian untuk memenuhi persyaratan pendaftaran umroh. Faktor pendukung dan penghambat tersebut diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk lebih baik lagi dalam menyelenggarakan ibadah umroh sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

B. Saran

Setelah menyelesaikan rangkaian kegiatan penelitian dan tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, peneliti memberikan saran-saran kepada PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang demi terciptanya penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang ideal sesuai dengan Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tepatnya pada pasal 43-46. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan program penyelenggaraan yang telah ternilai baik bagi jamaah agar dapat tetap menjaga kepercayaan kenyamanan dan kepuasan dalam hal pelayanan yang dimiliki oleh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.
2. Pengelolaan harus ditingkatkan sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008, PP Nomor 79 Tahun 2012 dan PMA Nomor 18 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh.
3. Mempertahankan hubungan yang harmonis terhadap pihak PT Patuna Mekar Jaya yang berada di seluruh Indonesia dan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan.
4. Meningkatkan strategi promosi di daerah Semarang dan sekitarnya agar masyarakat lebih mengenal PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.
5. Mengadakan kontroling dan mengevaluasi program yang telah dilaksanakan. Dengan tujuan agar penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh lebih baik lagi kedepannya dan menjadikan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang semakin berkembang.

C. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan pembaca yang budiman pada umumnya, dan jika

terdapat kesalahan dalam pembahasan ini semoga Allah melimpahkan ampunanNya.
Amiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Syaiful. 2011. *Menyingkap Rahasia Umrah dan Haji Mabruur*. Yogyakarta: Safirah.
- Apeldoorn, Van. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT Paradnya Paramita.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations, Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arifin, Gus. 2010. *Tips & Trik Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Ash-Shiddieqy, Hasbi. 1994. *Pedoman Haji*. Jakarta: PT. Bulan Bintang.
- Dalduri. 2016. *Pilihlah Travel Terbaik Demi Kenyamanan Ibadah. Manasik Plus Umrah-Haji & Muslim Journey*. Edisi 02.
- Departemen Agama RI. 2007. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Special for Woman*. Jakarta: Stigma.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gayuh, Iwan. 1999. *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Jakarta: Pustaka Warga Negara.
- Juwita, Wita. 2013. *Panduan Perjalanan Haji untuk Perempuan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- PMA RI Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh.
- PP RI Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 13 Tahun 2008.
- Rangkuti, Freddy. 2005. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rokhmad, Ali. 2016. *Manajemen Haji: Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*. Jakarta: Media Dakwah.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Sumarsono, Sonny. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutarto. 1992. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Syamsudin, Aziz. 2011. *Proses dan Teknik Penyusunan Undang-Undang*. Jakarta: Sinar Grafika.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008

Damanhuri, Zuhri. 2016. “Polisi Ungkap Ratusan Calon Jamaah Haji Indonesia Lewat Filipina” dalam *Republika* 13 September 2016. <http://m.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/16/09/13/odfuir301-polisi-ungkap-ratusan-calon-jamaah-haji-indonesia-lewat-filipinadiaksespada7Januari2017>.

Dania Kardi, Dika “*Kronologi Kisruh Penipuan Umroh First Travel*”, *CNN Indonesia* 10 Agustus 2017”. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170810130234-12-233-701/kronologi-kisruh-penipuan-umroh-first-travel> diakses pada 9 Januari 2018.

<https://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?> diakses pada 25 Oktober 2017.

<http://patunatravel.com/> diakses pada tanggal 5 September 2017.



SURAT KETERANGAN

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Saerozi, S.Ag.,M.Pd
di Semarang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Ita Rahmawati

NIM : 131311061

Jurusan : Manajemen Dakwah (Haji Umroh dan Wisata Religi)

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Bahwa telah melaksanakan penelitian di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh)"**.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 14 September 2017

Pimpinan Wilayah Kota Semarang
dan sekitarnya

Heru Wibowo, S.Sos.I.,MM.

LAMPIRAN



Gambar 1. Jamaah PT Patuna Mekar Jaya



Gambar 2. Transportasi Bus di Arab Saudi



Gambar 3. Hotel



Gambar 4. Bimbingan Manasik PT PatunaMekar Jaya



Gambar 5. Konsumsi



Gambar 6. Wawancara dengan Ibu Rohmi Jamaah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang



ASPHURINDO
ASOSIASI PENYELENGGARA HAJI UMRAH DAN IN-BOUND INDONESIA

Sertifikat Keanggotaan

Dewan Pengurus
Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah dan in-Bound Indonesia
(ASPHURINDO)

menetapkan :

PT. Patuna Mekar Jaya

Sebagai :

Anggota Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah dan in-Bound Indonesia
Dengan Nomor Anggota :

008/ ASPHURINDO / 2017

Jakarta, 16 Maret 2017

Ketua Umum

Drs. H. Syam Resfiadi



Sekretaris Jendral

H. Agus Sofyan



**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 3871 TAHUN 2016**

TENTANG

**PENGESAHAN KANTOR CABANG
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH
PT. PATUNA MEKAR JAYA CABANG JAWA TENGAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (2) Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah perlu menindaklanjuti Permohonan Pendirian Kantor Cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang memenuhi syarat;
 - b. bahwa setelah dilakukan penelitian administrasi terhadap kelengkapan dokumen dan observasi lapangan, PT. Patuna Mekar Jaya telah memenuhi syarat dan layak diberikan Pengesahan Pendirian Kantor Cabang di Jawa Tengah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menerbitkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tentang Pengesahan Kantor Cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Cabang Jawa Tengah.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5061);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);
 3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);

4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 168);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Struktur Organisasi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 366).

- Memperhatikan:
1. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/700/ 2016 tentang Perpanjangan Izin PT. Patuna Mekar Jaya Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah;
 2. Surat Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor : Dj.VII/I/4/Hj.09/8268/2015 tentang Perizinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah tanggal 22 Desember 2015;
 3. Surat Permohonan Direktur Utama PT. Patuna Mekar Jaya Nomor : 178/PTN-UH/XI/2016 tanggal 25 November 2016.
 4. Berita Acara Verifikasi Pembukaan Kantor Cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Patuna Mekar Jaya.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG PENGESAHAN KANTOR CABANG PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH PT. PATUNA MEKAR JAYA CABANG JAWA TENGAH.**
- KESATU : Mengesahkan Kantor Cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Cabang Jawa Tengah atas nama :
- Nama Perusahaan : PT. PATUNA MEKAR JAYA
Pimpinan : Heru Wibowo
Alamat : Jl. Prof. Dr. Hamka Ruko Villa Ngaliyan Permai 2 No. 2 RT 9 RW 9 Ngaliyan Semarang.
Telepon : 024-76634507, 0818242458
- KEDUA : Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan perusahaan cabang yang tidak dapat terpisahkan ketentuannya dari kantor pusat.
- KETIGA : Masa berlaku pengesahan ini menyesuaikan dengan masa berlaku izin operasional PT. Patuna Mekar Jaya pusat.
- KEEMPAT : Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kegiatan operasional PT. Patuna Mekar Jaya Kantor Cabang Jawa Tengah.
- KELIMA : Pengesahan kembali sebagaimana dimaksud dalam diktum ketiga dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan yang

Agama Provinsi Jawa Tengah setelah diterbitkannya perpanjangan izin dari Menteri Agama Republik Indonesia.

KEENAM : Pimpinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah wajib melaporkan kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

KETUJUH : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 23 Desember 2016

**KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TENGAH,**



UMROH AKHIR TAHUN 2017

PAKET UNGU Via Madinah	PAKET HIJAU Via Madinah	PAKET BIRU	PAKET COKLAT
sekamar ber 3 USD 3.450 sekamar ber 2 USD 3.550 Hotel *5 Madinah 3N : Hilton Makkah 4N : Hilton Suite	sekamar ber 4 USD 2.700 sekamar ber 3 USD 2.750 sekamar ber 2 USD 2.850 Hotel *5 Madinah 3N : Mercure Al Haritiah Makkah 4N : Hyatt Regency	sekamar ber 4 USD 2.400 sekamar ber 3 USD 2.450 sekamar ber 2 USD 2.550 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nozol Makkah 4N : Royal Dar Al Eiman	sekamar ber 4 USD 1.975 sekamar ber 3 USD 2.025 sekamar ber 2 USD 2.125 Hotel *4 Madinah 3N : Al Eiman Al Mannar Makkah 4N : Dar Al Eiman Grand
----- sekamar ber 3 USD 3.950 sekamar ber 2 USD 4.050 Hotel *5 Madinah 3N : Oberio Makkah 4N : Dar Tauhid Intercont	----- sekamar ber 3 USD 3.450 sekamar ber 3 USD 3.000 sekamar ber 2 USD 3.100 Hotel *5 Madinah 3N : Mercure Al Haritiah Makkah 4N : Hyatt Regency	----- sekamar ber 3 USD 2.600 sekamar ber 3 USD 2.650 sekamar ber 2 USD 2.750 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nozol Makkah 4N : Royal Dar Al Eiman	----- sekamar ber 3 USD 2.100 sekamar ber 3 USD 2.150 sekamar ber 2 USD 2.250 Hotel *4 Madinah 3N : Al Eiman Al Mannar Makkah 4N : Dar Al Eiman Grand
Garuda Indonesia Des 4, 17	Turkish Airlines Des 1, 15	QATAR Des 2, 11, 16 Madinah Des 9, 16, 18 Jeddah	QATAR Des 2, 11, 16 Madinah Des 9, 16, 18 Jeddah


UMROH REGULER 1439 H

PAKET UNGU Via Jeddah	PAKET HIJAU Via Jeddah	PAKET BIRU Via Jeddah	PAKET COKLAT Via Jeddah
sekamar ber 3 USD 3.250 sekamar ber 2 USD 3.350 Hotel *5 Madinah 3N : Hilton Makkah 4N : Hilton Suite	 sekamar ber 4 USD 2.600 sekamar ber 3 USD 2.750 sekamar ber 2 USD 2.850 Hotel *5 Madinah 3N : Mercure Al Haritiah Makkah 4N : Hyatt Regency	 sekamar ber 4 USD 2.400 sekamar ber 3 USD 2.450 sekamar ber 2 USD 2.550 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nokhba Makkah 4N : Royal Dar Al Eiman	 sekamar ber 4 USD 2.050 sekamar ber 3 USD 2.100 sekamar ber 2 USD 2.200 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nozol Makkah 4N : Dar Al Eiman Grand
----- sekamar ber 3 USD 3.800 sekamar ber 2 USD 3.900 Hotel *5 Madinah 3N : Oberio Makkah 4N : Dar Tauhid Intercont	----- sekamar ber 4 USD 2.600 sekamar ber 3 USD 2.750 sekamar ber 2 USD 2.850 Hotel *5 Madinah 3N : Mercure Al Haritiah Makkah 4N : Hyatt Regency	----- sekamar ber 4 USD 2.400 sekamar ber 3 USD 2.450 sekamar ber 2 USD 2.550 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nokhba Makkah 4N : Royal Dar Al Eiman	----- sekamar ber 4 USD 2.050 sekamar ber 3 USD 2.100 sekamar ber 2 USD 2.200 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nozol Makkah 4N : Dar Al Eiman Grand
Garuda Indonesia Nov 6,13,20,27 Jan 8,15 Mar 5,12 Feb 5,12 Apr 2,14	Garuda Indonesia Nov 6,13,20,27 Jan 8,15 Mar 5,12 Feb 5,12 Apr 2,14	Garuda Indonesia Nov 8,11,25 Jan 13,20 Mar 10,17 Feb 10,17 Apr 9,21	Garuda Indonesia Nov 8,11,25 Jan 13,20 Mar 10,17 Feb 10,17 Apr 9,21

PAKET HIJAU Via Madinah (10hr)	PAKET BIRU Via Madinah	PAKET COKLAT Via Madinah	PAKET COKLAT Via Madinah
 sekamar ber 4 USD 2.400 sekamar ber 3 USD 2.550 sekamar ber 2 USD 2.650 Hotel *5 Madinah 3N : Mercure Al Haritiah Makkah 4N : Hyatt Regency	 sekamar ber 4 USD 2.200 sekamar ber 3 USD 2.250 sekamar ber 2 USD 2.350 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nokhba Makkah 4N : Royal Dar Al Eiman	 sekamar ber 4 USD 1.800 sekamar ber 3 USD 1.850 sekamar ber 2 USD 1.950 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nozol Makkah 4N : Dar Al Eiman Grand	 sekamar ber 4 USD 1.800 sekamar ber 3 USD 1.850 sekamar ber 2 USD 1.950 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nozol Makkah 4N : Dar Al Eiman Grand
Turkish Airlines Nov 3,17 Mar 2,16 Jan 5,19 Apr 6,20 Feb 2,16	Etihad Nov 5,14,28 Jan 16,29 Mar 6,19 Feb 13,19 Apr 3,10,23	Etihad Nov 1, 5, 19	QATAR Jan 1,7,21 Mar 4,11,25 Feb 4,11,18 Apr 1,15

UMROH LANJUTAN

Aqso, Petra + UMROH
(12 Hari) Via Madinah



Hotel
Jerusalem: Victoria, Petra: Lamison, Amman: Al Fanar
Medina: Al Eiman Al Mannar, Mekka: Dar Al Eiman Grand

Des 22, 25 Apr 11
Feb 23

SAUDIA

sekamar ber 4
USD 3.550
sekamar ber 3
USD 3.600
sekamar ber 2
USD 3.700

Aqso, Petra + UMROH
(12 Hari) Via Madinah



Hotel
Jerusalem: San George, Petra: Moevenpick, Amman: Meridien
Medina: Mercure Al Haritiah, Mekka: Hyatt Regency

Des 22, 25 Apr 11
Feb 23

SAUDIA

sekamar ber 4
USD 4.100
sekamar ber 3
USD 4.150
sekamar ber 2
USD 4.250

CAIRO + UMROH
(11 Hari) Via Madinah



Hotel
Cairo: Fairmont
Medina: Mercure Al Haritiah, Mekka: Hyatt Regency

Des 21 Mar 22

ETIHAD

sekamar ber 4
USD 3.350
sekamar ber 3
USD 3.400
sekamar ber 2
USD 3.500

ISTANBUL, BURSA + UMROH
(12 Hari) Via Madinah



Hotel
Bursa: Crowne Plaza, Istanbul: Movenpick
Medina: Mercure Al Haritiah, Mekka: Hyatt Regency

Des 21, 25 Mar 14
Jan 17 Apr 4

TURKISH AIRLINES

sekamar ber 4
USD 3.550
sekamar ber 3
USD 3.600
sekamar ber 2
USD 3.700

Aqso, Petra + UMROH
(12 Hari) Via Madinah



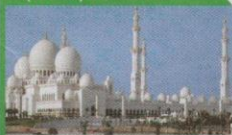
Hotel
Bursa: Gold Majesty, Istanbul: Hilton Garden Inn
Medina: Royal Inn Nokhba, Mekka: Royal Dar Al Eiman

Des 21, 25 Mar 14
Jan 17 Apr 4

TURKISH AIRLINES

sekamar ber 4
USD 3.200
sekamar ber 3
USD 3.250
sekamar ber 2
USD 3.350

ABUDHABI + UMROH
(11 Hari) Via Madinah



Hotel
Abu Dhabi: Crown Plaza Yas Island, Dubai: Novotel Al Barsha
Medina: Mercure Al Haritiah, Mekka: Hyatt Regency

Des 22, 30* Apr 19
Feb 16

Emirates

sekamar ber 4
USD 3.550
sekamar ber 3
USD 3.600
sekamar ber 2
USD 3.700

Pembayaran DP melalui rekening

A/N HERU WIBOWO

Mandiri : 135 000468 1399
Permata : 331 0268 169
BCA : 871 5975 757
BRI : 0982 01 042389 533

Khusus Pembayaran Haji melalui rekening

A/N PATUNA MEKAR JAYA

BNI'46 : 00 173 670 52
BCA : 006 326 0972
MANDIRI : 126 00 8700743 0
MANDIRI SYARIAH : 7 0000 527 65
MUAMALAT : 324 00036 84
BRI : 1127 01 000171 30 1
BRI SYARIAH : 1010 66 0088
MEGA SYARIAH : 10000 1000 11966 6
BNI SYARIAH : 8283 7373 72

PAKET HAJI Tahun 2025

Paket Ungu Program Awal



HOTEL
Madinah : OBEROI
Makkah : DAR AL TAWHID INTERCONTI
Jeddah : HILTON

sekamar ber 2 **USD 12.750**
sekamar ber 3 **USD 12.250**


Paket Hijau



HOTEL
Madinah : MERCURE AL HARITIAH
Makkah : HYATT REGENCY
Jeddah : RAMADA

ber 2 ber 3 ber 4
P. Tengah (usd) 13.000/12.500/12.250
P. Awal (usd) 11.500/11.000/10.750
P. Akhir (usd) 10.000/9.500/9.250

Paket Biru Program Awal



HOTEL
Madinah : AL EIMAN AL MANNAR
Makkah : ROYAL DAR AL EIMAN
Jeddah : RAMADA

sekamar ber 2 **USD 10.500**
sekamar ber 3 **USD 10.000**
sekamar ber 4 **USD 9.750**

Paket Coklat Program Akhir



HOTEL
Madinah : AL EIMAN AL MANNAR
Makkah : AJYAD MAKARIM

sekamar ber 2 **USD 8.500**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ita Rahmawati
Tempat dan Tanggal Lahir : Demak, 25 Agustus 1995
NIM : 131311061
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Alamat : Ds. Karangmlati RT 07/RW 01 Kec. Demak Kab. Demak
Nomor Telepon : 0895353363663

Jenjang Pendidikan

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 1. TK Kuncup Mekar Demak | Lulus Tahun 2001 |
| 2. SD Negeri Karangmlati 2 Demak | Lulus Tahun 2007 |
| 3. SMP Negeri 5 Demak | Lulus Tahun 2010 |
| 4. Madrasah Aliyah Negeri Demak | Lulus Tahun 2013 |
| 5. UIN Walisongo Semarang | Lulus Tahun 2018 |

Semarang, 23 Januari 2018

Peneliti,

Ita Rahmawati