

**PEMBENTUKAN PERSEPSI KORBAN PENIPUAN FIRST
TRAVEL TERHADAP BIRO TRAVEL UMRAH**

(Persepsi Korban Penipuan First Travel di Kecamatan Garawangi Kabupaten
Kuningan)

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Manajemen Haji dan Umrah



Disusun Oleh:

TYASTI ZAHRA HAFIDZ

NIM : 1901056046

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2023

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

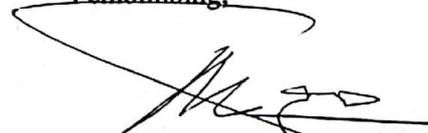
Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara:

Nama : Tyasti Zahra Hafidz
NIM : 1901056046
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : Pembentukan Persepsi Korban Penipuan First Travel Terhadap Biro Travel Umrah (Persepsi Korban Penipuan First Travel di Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan)

Dengan ini kami setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 29 Mei 2023
Pembimbing,



Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP. 198003112007101001

PENGESAHAN SKRIPSI

Pembentukan Persepsi Korban Penipuan First Travel Terhadap Biro Travel Umrah
(Persepsi Korban Penipuan First Travel di Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan)

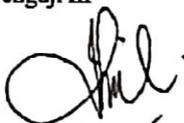
Oleh:
Tyasti Zahra Hafidz
1901056046

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Juni 2023 dan dinyatakan telah LULUS memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

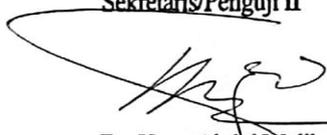
Susunan Dewan Penguji

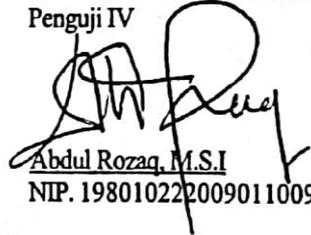
Ketua/Penguji I


Dr. Saifudin M. Ag
NIP. 197512032003121002
Penguji III

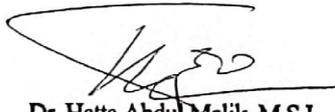

Dr. Hasyim Hasanah, M.S.I
NIP. 198203022007102001

Sekretaris/Penguji II


Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP. 198003112007101001
Penguji IV


Abdul Rozaq, M.S.I
NIP. 198010222009011009

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi


Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP. 198003112007101001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal, 10 Juli 2023


Prof. Dr. Ilyas Supena, M. Ag
NIP. 197204102001121003

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tyasti Zahra Hafidz
NIM : 1901056046
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di salah satu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan. Adapun sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 15 Juni 2023

Peneliti



Tyasti Zahra Hafidz

1901056046

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti tujukan ke hadirat Allah swt yang telah memberi nikmat, belas kasih, serta berkat-Nya hingga peneliti dapat menyusun penelitian ini sampai tuntas. Shalawat dan salam tidak lupa akan selalu dilimpah curahkan kepada baginda nabi Muhammad saw,.

Tuntasnya karya tulis skripsi ini tentu tidak dapat terlepas dari dorongan serta dukungan berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini peneliti hendak mengapresiasi dan menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. H, Abdul Sattar, M.Ag, selaku Ketua Prodi MHU UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Dr. Hasyim Hasanah S.Sos.I., M.S.I., selaku Sekretaris Prodi MHU UIN Walisongo Semarang.
5. Bapak Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Wali Studi yang telah memberikan waktu dan ilmunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah mendidik, memberi arahan dan kritik selama peneliti menempuh bangku pendidikan di program S1 Prodi Manajemen Haji dan Umrah.
7. Seluruh staf Tata Usaha dan staf Perpustakaan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.
8. Keluarga peneliti, Bapak Apip Hapidin, Ibu Tita Susilawati, dan Adik Fahmi Yusran Hapizd yang terus menerus memberi dukungan baik secara moril maupun materil hingga akhirnya peneliti dapat merampungkan jenjang studi ini dengan baik.

9. Segenap pihak yang terlibat dan membantu peneliti dalam proses penelitian dari awal hingga selesai yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah swt., akan senantiasa membalas dan melipat gandakan seluruh amal kebaikan dari seluruh pihak yang terlibat dengan balasan yang sebaik-baiknya. Peneliti juga menyadari bahwa dalam penelitian skripsi yang telah dilakukan ini masih terdapat banyak kekeliruan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti dengan besar hati akan menerima segala saran dan kritik yang konstruktif guna menyempurnakan penelitian ini. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat memberi manfaat di kemudian waktu untuk generasi selanjutnya, terlebih semoga dapat memberikan andil dalam menambah referensi untuk Program Studi Manajemen Haji dan Umrah khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.

Semarang, 29 Mei 2023

Peneliti,



Tyasti Zahra Hafidz

1901056046

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini penulis persembahkan untuk:

1. Mamah Titaku tercantik dan Apa Apipku tergantung yang selalu mendukung penulis baik secara materi maupun immateri dan selalu memastikan kondisi penulis dalam keadaan baik.
2. Adikku tergantung Ami yang selalu bertanya kapan skripsi ini akan rampung.
3. Almamater tercinta Prodi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

MOTTO

أَلَمْ يَعْلَم بِأَنَّ اللَّهَ يَرَى (١٤)

“Tidakkah dia menyadari bahwa sesungguhnya Allah melihat (segala perbuatannya)?”

[QS. Al-`Alaq: 14]

ABSTRAK

Tyasti Zahra Hafidz (1901056046), Pembentukan Persepsi Korban Penipuan First Travel Terhadap Biro Travel Umrah (Persepsi Korban Penipuan First Travel Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan)

Tindak pidana penipuan di bidang penyelenggaraan umrah merupakan kasus yang perlu menjadi perhatian khusus bagi pemerintah maupun masyarakat pada umumnya, hingga saat ini tindak penipuan tersebut masih kerap berulang dan merugikan banyak pihak termasuk pelaku bisnisnya sendiri. Kasus tindak pidana penipuan tentu menyebabkan timbulnya spekulasi dan persepsi khalayak, terutama dari para korban penipuan yang tidak hanya dirugikan secara material namun juga immaterial.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis dan menguraikan dampak kasus First Travel terhadap pembentukan persepsi korban pada biro travel umrah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah korban penipuan First Travel kecamatan Garawangi kabupaten Kuningan yang berjumlah 15 informan. Penelitian ini menggunakan model analisis Miles dan Huberman dengan proses eksplanasi yang disusun secara teratur.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa proses terbentuknya persepsi korban penipuan first travel terhadap biro travel umrah berlangsung melalui beberapa tahapan, diantaranya: 1) Terbentuknya persepsi para korban dilandasi oleh berita atau kabar yang beredar di media tentang kegagalan diberangkatkan umrah; 2) Interaksi antar korban dan pihak manajemen membantu dalam proses pembentukan persepsi para korban tentang biro travel umrah; 3) Persepsi tentang biro travel umrah terbentuk dengan pengaruh eksternal seperti media sosial dan bantuan psikolog. Selain itu, terbentuknya persepsi para korban terhadap biro travel umrah juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan pemahaman para korban terhadap kasus penipuan yang menimpanya tersebut.

Kata kunci: Persepsi, Korban Penipuan, Biro Travel Umrah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Metode Penelitian	8
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	8
2. Definisi Konseptual	9
3. Sumber dan Jenis Data.....	9
4. Teknik Pengumpulan Data.....	10
5. Teknik Keabsahan Data	11
6. Teknik Analisis Data	12
F. Sistematika Penulisan Skripsi	13
BAB II.....	14
KERANGKA TEORI.....	14
A. Teori Persepsi	14
1. Definisi Persepsi	14
2. Bentuk-Bentuk Persepsi.....	15
3. Aspek-Aspek Persepsi	17
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	18
5. Proses Pembentukan Persepsi	20

B. Biro Travel Umrah.....	22
1. Definisi Biro Travel Umrah.....	22
2. Dasar Hukum Biro Travel Umrah.....	23
C. Ibadah Umrah	24
1. Pengertian Ibadah Umrah	24
2. Hukum Melaksanakan Ibadah Umrah	25
3. Syarat Wajib Umrah	25
4. Rukun Umrah.....	26
BAB III	27
GAMBARAN UMUM.....	27
A. Gambaran Umum Korban Penipuan Umrah First Travel Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan	27
1. Deskripsi Data Korban First Travel.....	27
2. Deskriptif Frekuentif Karakteristik Informan	28
B. Profil PT. First Travel.....	29
C. Kronologi Kasus	31
D. Keterangan Korban	33
BAB IV.....	54
ANALISIS	54
A. Proses Pembentukan Persepsi Korban First Travel Terhadap Biro Travel Umrah54	
B. Dimensi Persepsi Korban First Travel Terhadap Biro Travel Umrah	58
BAB V	79
PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
C. Penutup.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
PEDOMAN WAWANCARA.....	86
BIODATA.....	87

DAFTAR TABEL

Table 1. Data Korban First Travel Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan.	27
Table 2. Deskripsi Frekuentif Karakteristik Informan Berdasarkan Usia	28
Table 3. Deskripsi Frekuentif Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan	28
Table 4. Deskripsi Frekuensi Karakteristik Informan Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	29
Table 5. Deskripsi Frekuensi Karakteristik Informan Berdasarkan Sumber Media Informasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Faktor Pendukung Persepsi.....	19
Gambar 2. Proses Terbentuknya Persepsi.....	21
Gambar 3. Siaran Berita Kasus First Travel	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia masyhur dengan julukan negara yang mayoritas penduduknya menganut agama Islam terbesar di dunia, selaras dengan banyaknya jumlah penduduk yang beragama Islam, animo masyarakat muslim Indonesia untuk bertolak ke Tanah Suci guna menyempurnakan rukun Islam yakni ibadah haji dan umrah ke Tanah Suci pun cenderung selalu meningkat setiap tahunnya. Menurut data Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI) tercatat bahwa jemaah umrah Indonesia pada tahun 1440 H atau 2018-2019 M berjumlah sebanyak 974.650 jemaah.¹

Di sisi lain, berdasarkan data statistik yang diterbitkan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kerajaan Arab Saudi menyatakan bahwa pada kuartal kedua tahun 2017 Kerajaan Arab Saudi telah mengeluarkan sebanyak 6.75 juta visa bagi muslim seluruh dunia dan diantaranya 875.958 digunakan oleh jemaah umrah Indonesia. Besarnya angka tersebut berhasil menobatkan Indonesia sebagai negara peringkat kedua di dunia dengan kuantitas jemaah umrah terbanyak.² Kian melonjaknya ketertarikan masyarakat untuk beribadah ke Tanah Suci berdampak pada munculnya banyak biro perjalanan atau travel yang memasarkan jasa penyelenggaraan ibadah umrah dengan beragam variasi paket layanan.

Maraknya biro travel yang menawarkan jasa penyelenggaraan ibadah umrah bukan merupakan hal yang baru, karena keberadaannya telah diatur oleh Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 dan diperbarui melalui keluarnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 86 ayat 1 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang berisi

¹ AMPHURI, "Jemaah Umrah Indonesia, 1435 H-1440 H," *Lokadata.Beritagar.Id*, last modified 2019, accessed February 6, 2023, <https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/jmaah-umrah-indonesia-1435-h-1440-h-1582787061>.

² Kemenag, "Jemaah Umrah Indonesia Terbanyak Kedua Di Dunia," *Kemenag.Go.Id*, last modified 2019, accessed February 6, 2023, <https://kemenag.go.id/read/jemaah-umrah-indonesia-terbanyak-kedua-di-dunia-0az63>.

pernyataan bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau berkelompok bersama dengan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) yang sudah mengantongi izin beroperasi resmi dari Menteri Agama untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.³

Keberadaan biro travel umrah memiliki peranan sangat penting bagi pelaksanaan kedua ibadah tersebut, mengingat pelaksanaan ibadahnya mengharuskan seseorang pergi ke luar dari Indonesia menuju Arab Saudi dan membutuhkan begitu banyak persiapan yang cukup rumit untuk diurus seorang diri. Munculnya banyak biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah, berdampak pada hal lain yakni persaingan antar perusahaan travel, salah satunya ada pada aspek persaingan harga yang ditawarkan masing-masing travel. Beberapa travel memilih untuk menurunkan harga jual guna memikat para calon konsumen dan beberapa lainnya memilih untuk tetap pada harga realistis sehingga dapat mempertahankan kualitas layanan.

Ironisnya, karena persaingan dalam dunia bisnis yang kian hari kian menegat, hal tersebut berujung pada realita bahwa tidak semua biro travel umrah menjalankan bisnisnya dengan amanah. Tingginya animo masyarakat untuk menunaikan ibadah umrah tentu menjadi angin segar bagi para pebisnis, pengamat ekonomi syariah menengarai bahwa industri jasa umrah memiliki potensi dan kapasitas untuk meningkatkan pendapatan negara hingga 7.2 triliun rupiah per tahun dan secara persisten akan terus mengalami peningkatan.⁴ Namun sayangnya, peluang tersebut kerap kali disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hingga kini, Kemenag mengakui bahwa pelaksanaan ibadah umrah masih mengalami banyak permasalahan

³ Pasal 86 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

⁴ Shifa Nurhaliza Putri, "Potensi Keuntungan Bisnis Travel Umrah, Bisa Kantongi Puluhan Juta Sebulan," *Idxchannel.Com*, last modified 2022, accessed February 7, 2023, <https://www.idxchannel.com/economics/potensi-keuntungan-bisnis-travel-umrah-bisa-kantongi-puluhan-juta-sebulan>.

yang salah satunya adalah jemaah tidak dapat berangkat dan mengalami penelantaran oleh biro travel umrah.⁵

Berdasar pada informasi yang dikutip via website Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, tercatat bahwa per tahun 2015 sebanyak 14 biro travel umrah telah dijatuhi penalti oleh Kemenag RI karena melakukan tindak kecurangan dalam praktek bisnisnya, 4 diantaranya diberi surat peringatan, 3 diantaranya dijatuhi sanksi pencabutan izin, serta 5 lainnya dinyatakan izin operasionalnya tidak lagi berlaku. Kasus penipuan umrah dapat dilakukan oleh biro manapun baik yang sudah mengantongi izin operasi (legal) maupun biro travel yang masih ilegal. Salah satu biro travel legal yang melakukan penipuan pada jemaahnya adalah First Travel, pada tahun 2017 terungkap oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bahwa First Travel diindikasikan telah melangsungkan aktivitas investasi dan penghimpunan dana masyarakat secara ilegal. Guna menindaklanjuti perintah dari OJK, per tanggal 3 Agustus 2017 Kementerian Agama RI secara resmi menarik izin beroperasi daripada biro travel tersebut dengan keluarnya Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 589 Tahun 2017.⁶

Tindak pidana penipuan umrah yang dilakukan oleh First Travel ialah salah satu kasus yang cukup menggemparkan publik hal ini karena jumlah korban gagal diberangkatkan umrah yang mencapai puluhan ribu orang dengan total kerugian yang hampir mencapai 1 triliun rupiah. Meski pemerintah sudah dengan tegas mengatur sistem penyelenggaraan ibadah umrah dengan mengeluarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar hak-hak konsumen dapat dipenuhi dan terlindungi namun perilaku wanprestasi oleh penyedia jasa travel umrah terhadap konsumen masih kerap kali dijumpai.

⁵ Ahmad Masaul Khoiri, "Umrah Bisnis Menggiurkan, Kemenag Akui Banyak Jemaah Ditelantarkan," *DetikTravel*, last modified 2022, accessed February 7, 2023, <https://travel.detik.com/travel-news/d-6461598/umrah-bisnis-menggiurkan-kemenag-akui-banyak-jemaah-ditelantarkan>.

⁶ Kemenag, "Kemenag Cabut Izin First Travel Sebagai PPIU," *Kemenag.Go.Id*, last modified 2017, <https://kemenag.go.id/berita/read/505159/kemenag-cabut-izin-first-travel-sebagai-ppiu>.

Penelantaran bahkan penipuan terhadap calon jemaah sehingga menyebabkan para konsumen tersebut gagal atau batal bertolak ke Tanah Suci Makkah dan Madinah telah dilakukan oleh First Travel yang berimbas pada kerugian dan memunculkan kekecewaan besar dalam hati para korban.⁷

Tidak berhenti sejak kasus penipuan First Travel bergulir, kasus penipuan umrah sampai saat ini pun masih seringkali terjadi dengan jumlah kerugian yang tidak sedikit, berita teranyar terkait kasus penipuan umrah terjadi di Bogor dengan total 106 calon jemaah dan total kerugian mencapai Rp 1,8 miliar. Dapat diketahui bahwa penipuan merupakan bentuk tindak pidana yang pelakunya akan melakukan berbagai macam rayuan sehingga korban akan terpedaya dan tergerak untuk mempercayai pelaku penipuan tersebut, sedangkan dalam Islam penipuan atau kecurangan adalah aktivitas jahiliyyah karena selain melanggar aturan hukum negara penipuan juga merupakan perilaku yang dilarang dan menentang hukum Allah. Sistem hukum selain milik Allah dianggap sebagai *ḥukm al-jāhiliyyah* atau sistem hukum jahiliyah. Muḥammad Ḥusein al-Ṭabaṭabai menjelaskan hukum jahiliyah sebagai sistem hukum yang dibentuk oleh manusia berasaskan hawa nafsu belaka.⁸

Banyaknya jemaah yang mudah terpedaya dan tergiur oleh tawaran umrah murah membuat mereka tidak melihat risiko maupun dampak yang akan diterima dari tawaran tersebut, minimnya minat riset masyarakat pun menjadi salah satu faktor yang membuat mereka tanpa berpikir panjang mendaftarkan diri pada lembaga tersebut. Modus penawaran paket umrah murah yang dilancarkan oleh First Travel seharga Rp 14,3 juta berhasil memikat calon jemaah yang tidak sedikit dan sebagian besar dari mereka tidak berhasil diberangkatkan dengan total kerugian korban hampir mencapai Rp 1 triliun. Biaya yang ditawarkan First Travel tersebut pada saat itu jauh di

⁷ Hestiana Dharmastuti, “Derita Korban First Travel: Tangisan, Depresi Sampai Tutup Usia,” *Detiknews*, last modified 2017, accessed February 9, 2023, <https://news.detik.com/berita/d-3617548/derita-korban-first-travel-tangisan-depresi-sampai-tutup-usia>.

⁸ Abdul Sattar, “Respons Nabi Terhadap Tradisi Jahiliyyah : Studi Reportase Hadis Nabi,” *Jurnal Theologia* 28, no. 1 (2017): 187–188.

bawah harga standar yang telah ditetapkan oleh AMPHURI dan Kemenag RI yakni senilai 1.700 USD atau sebanding dengan Rp 22,61 juta per orang.

Nilai-nilai kehidupan masyarakat yang rendah berpeluang bagi orang-orang tertentu untuk melancarkan tindak pidana penipuan, dengan objek benda atau suatu barang untuk dimiliki secara pribadi dan bersifat merugikan salah satu pihak serta menguntungkan pihak lainnya secara melawan hukum, dan penipuan di bidang pelayanan jasa penyelenggaraan ibadah umrah adalah salah satu bentuk penipuan yang hingga kini masih sering kali terjadi dan merugikan banyak pihak. Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait **“Pembentukan Persepsi Korban Penipuan First Travel Terhadap Biro Travel Umrah”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pembentukan persepsi korban first travel di Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan terhadap biro travel haji dan umrah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses pembentukan persepsi korban penipuan umrah first travel di Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan terhadap biro travel haji dan umrah.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Manfaat Teoretis
Penelitian ini diharapkan dapat memiliki nilai-nilai teoretis yang dapat memberi andil untuk memperkaya khazanah keilmuan dan dapat menjadi bahan tambahan wawasan dan literasi mengenai kajian keilmuan mahasiswa program studi Manajemen Haji dan Umrah khususnya terkait dengan kasus penipuan umrah dan dampaknya pada pembentukan persepsi para korban terhadap biro travel umrah.
 - b. Manfaat Praktis
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca, masyarakat, serta segenap pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia untuk lebih meningkatkan

pengawasannya terhadap biro travel umrah dan haji sehingga kasus penipuan yang kerap dilakukan oleh biro perjalanan haji dan umrah dapat diminimalisir.

D. Tinjauan Pustaka

Setelah melakukan tinjauan dari beberapa sumber kepustakaan, peneliti menjumpai sejumlah penelitian yang mana kiranya dapat menjadi acuan atau sebuah perbandingan dan sebagai tinjauan pustaka guna menghindari terjadinya plagiasi dalam penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut diantaranya:

Pertama, penelitian oleh Alfira Ginting (2018)⁹ mengenai dampak pemberitaan kasus first travel terhadap kepercayaan masyarakat dalam memilih travel umrah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasi dan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar dampak yang ditimbulkan akibat adanya pemberitaan kasus First Travel terhadap kepercayaan masyarakat dalam memilih travel umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberitaan mengenai First Travel berdampak terhadap kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa travel umrah, serta menunjukkan adanya pengaruh antara kasus First Travel dengan dampak kepercayaan terhadap pengguna travel umrah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Aji Supriaji (2019)¹⁰ mengenai analisis wacana kritis pemberitaan kasus penipuan jemaah haji dan umrah First Travel pada tempo.co. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif teks dengan pengumpulan data melalui dokumentasi, buku, dan studi pustaka dengan tujuan untuk mengetahui wacana yang dibentuk dan struktur wacana pada tempo.co. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat wacana gaya hidup pada pemberitaan penipuan jemaah haji dan umrah oleh pemilik First Travel terkait dengan penipuan dan penggelapan

⁹ Alfira Ginting, "Dampak Pemberitaan Kasus First Travel Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Memilih Travel Umrah" (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018).

¹⁰ Aji Supriaji, "Analisis Wacana Kritis Pemberitaan Kasus Penipuan Jemaah Haji Dan Umrah First Travel Pada Tempo.Co" (Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2019).

dana jemaah umrah yang dilakukan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Giffar Jiyad Uswah (2021)¹¹ mengenai tindak pidana penipuan first travel terhadap jemaah umrah. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian normatif yuridis dengan pendekatan pada norma-norma hukum perundang-undangan dengan tujuan untuk menganalisa apakah prinsip keadilan dalam hukum islam dapat dijadikan acuan untuk menghadirkan putusan First Travel yang menjunjung tinggi keadilan bagi korban. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari sisi keadilan putusan hakim sangat tidak mengedepankan rasa keadilan bagi para korban yang dimana dalam putusan ini justru aset dari First Travel yang jelas dihasilkan dari uang para korban justru dirampas oleh negara dan sangat merugikan bagi para korban.

Keempat, penelitian yang telah dilakukan oleh Antonius Mardianto (2022)¹² mengenai analisis perbuatan melawan hukum atas gagalnya keberangkatan umrah jemaah first travel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dan bertujuan guna mengetahui hubungan hukum antara first travel dengan jemaah hukum dan upaya hukum calon jemaah umrah yang dirugikan oleh first travel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan hukum antara first travel dan jemaah umrah, dimana first travel adalah penjual dan jemaah adalah pembeli serta terdapat upaya hukum yang dapat diambil oleh konsumen untuk menuntut ganti rugi menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Didin Chonyta (2022)¹³ tentang penipuan dan penggelapan biro perjalanan haji dan umrah studi kasus PT. First Travel. Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kepustakaan atau studi pustaka dengan tujuan untuk mengetahui apa alasan Mahkamah

¹¹ Giffar Jiyad Uswah, "Tindak Pidana Penipuan First Travel Terhadap Jemaah Umrah Ditinjau Dari Hukum Positif Dan Hukum Islam" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021).

¹² Antonius Mardianto, *Analisis Perbuatan Melawan Hukum Atas Gagalnya Keberangkatan Umrah Jemaah First Travel* (Jakarta, 2022).

¹³ Istiharoten Chonyta, Didin Nasiya, "Penipuan Dan Penggelapan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Study Kasus PT. First Travel)," *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2022).

Agung merampas aset First Travel untuk negara dan mengetahui keputusan dari berita acara pemeriksaan hukum PT. First Travel. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa majelis hakim tidak seharusnya merampas seluruh aset First Travel untuk negara, dan keputusan dari berita acara pemeriksaan menyatakan bahwa Siti Nuraida Hasibuan telah terbukti secara sah bersalah dan dijatuhi hukuman penjara selama 15 tahun dan denda sebesar Rp 5 miliar. Selain itu First travel juga terbukti telah melakukan tindakan melawan hukum baik secara perdata maupun pidana.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Qurratul Aini (2018)¹⁴ tentang tindak pidana penipuan dengan modus travel umrah analisis kasus first travel. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan kepustakaan bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi maraknya penipuan dalam penyelenggaraan umrah. Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan diantaranya mengetahui sanksi pidana terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang tidak memiliki izin resmi dari kementerian atau instansi terkait menurut hukum pidana positif dan hukum islam serta menemukan faktor apa saja yang mempengaruhi maraknya tidak penipuan dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan informasi dan menganalisis data berupa verbal maupun nonverbal dan perbuatan manusia dengan menjelaskan variabel penelitian secara mendalam dan mendetail yang kemudian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami persepsi korban penipuan umrah first travel terhadap biro travel umrah

¹⁴ Qurratul Aini, "Tindak Pidana Penipuan Dengan Modus Travel Umrah (Analisis Kasus First Travel)" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018).

lainnya dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang dilakukan secara universal juga integratif guna memperoleh pemahaman secara komprehensif tentang objek yang diteliti dan problematika yang dihadapinya, kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

2. Definisi Konseptual

Guna mempermudah dalam proses pemahaman dan penafsiran dari banyaknya teori yang digunakan, maka didefinisikan definisi konseptual terkait masalah yang akan diteliti, yaitu:

Segala bentuk persepsi korban First Travel terhadap biro travel haji dan umrah pasca ditipu, persepsi tersebut dapat diberikan atau ditunjukkan oleh responden dalam bentuk jawaban atas suatu pertanyaan, memberikan sebuah pernyataan, tanggapan, keputusan, penilaian, dan reaksi yang diberikan oleh responden terkait kasus penipuan yang menimpanya dan bagaimana kemudian kejadian tersebut menimbulkan dampak atau efek tertentu pada persepsi responden yang dalam hal ini adalah para korban penipuan.

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sumber data merupakan sekumpulan bukti atau fenomena yang ada di lapangan yang dikumpulkan oleh peneliti guna memecahkan persoalan atau menjawab pertanyaan yang tertuang dalam sebuah penelitian.¹⁵

Data juga merupakan sekumpulan fakta yang berguna untuk memberikan sketsa luar atas suatu keadaan. Data disertakan dalam penelitian dengan tujuan untuk membagikan informasi yang konkret. Dalam proses pengumpulan sumber data, peneliti melakukannya dalam wujud data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

¹⁵ Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015): 28.

Data primer ialah data yang diperoleh langsung dari informan penelitian dan langsung diterima oleh pengumpul data.¹⁶ Peneliti mengumpulkan data primer dengan metode wawancara kepada korban penipuan umrah First Travel di Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan untuk mendapatkan data atau informasi yang diperlukan.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data penunjang yang diperoleh setelah melakukan proses wawancara, data pendukung tersebut dapat berupa hasil telaah rujukan yang diperoleh dari berbagai buku, hasil riset, bahan kuliah, maupun artikel yang berkaitan dengan penelitian.

b. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif, data yang terkumpul berupa kata-kata atau gambar dan tidak menekankan pada angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi melalui rekaman maupun gambar.¹⁷

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti guna memperoleh informasi yang dibutuhkan agar dapat mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Sederhananya, wawancara adalah proses interaksi antara pewawancara dan informan melalui komunikasi

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012) : 137.

¹⁷ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 79.

langsung.¹⁸ Dalam penelitian ini teknik wawancara terstruktur adalah teknik wawancara yang digunakan dalam proses pengumpulan data, dimana peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa beberapa pertanyaan tertulis yang akan diajukan kepada setiap informan.

Narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu 15 orang korban penipuan umrah first travel yang berada di Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan para narasumber, baik secara lisan dan tatap muka maupun menggunakan media whatsapp.

b. Dokumentasi

Pengumpulan data ataupun informasi pada teknik ini dapat diperoleh melalui fakta yang tersimpan seperti foto, rekaman, maupun dokumen-dokumen yang dapat menunjang penelitian.¹⁹

5. Teknik Keabsahan Data

Guna menghindari kekeliruan data yang telah didapatkan dalam proses penelitian maka diperlukan uji keabsahan data. Keabsahan data merupakan standar keabsahan dalam data hasil penelitian yang lebih menitikberatkan pada data atau informasi. Data dapat dinyatakan kredibel jika adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.²⁰

Triangulasi yakni memandang sesuatu dari berbagai *point of view*, memverifikasi temuan dengan menggunakan berbagai sumber data dan berbagai metode pengumpulan data.²¹ Data tersebut dapat dipengaruhi oleh integritas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber yang dilakukan dengan cara membandingkan data hasil

¹⁸ A. Muri Yusuf, *Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Cetakan Ke. (Jakarta: Kencana, 2017), 372.

¹⁹ Ibid, 391.

²⁰ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 324.

²¹ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 203.

wawancara masing-masing koresponden dengan hasil dokumentasi yang telah didapatkan dalam proses menggali informasi.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan untuk mengorganisasikan data, mengklasifikasikannya menjadi satuan yang dapat dikelola, mengintegrasikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain.²² Analisis data dilakukan bertujuan guna mengerucutkan dan melimitasi penemuan hingga menjadi data yang terstruktur dengan baik.²³

Adapun proses analisis data yang digunakan mengadopsi dan mengembangkan pola interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang berpendapat bahwa analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yaitu²⁴:

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses seleksi, penyederhanaan data, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan ke dalam berbagai macam cara diantaranya dengan proses seleksi ketat, ringkasan/uraian singkat, atau mengklasifikasikannya dalam satu pola yang lebih luas, dan lain sebagainya.

b. Penyajian data

Penyajian data ialah proses kodifikasi informasi secara terstruktur dalam rangka memperoleh simpulan sebagai temuan penelitian dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat.

c. Penarikan kesimpulan

²² Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 329.

²³ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 248.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 337.

Pada tahap ini, peneliti akan menarik kesimpulan dari data yang telah didapat dan direduksi. Kesimpulan dari hasil penelitian diharapkan dapat memberi jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah penelitian serta guna menghasilkan pembahasan yang terstruktur, maka peneliti perlu menyusun penelitian ini secara sistematis, sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan berisi latar belakang masalah yang memuat argumen ketertarikan peneliti terhadap kajian ini, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bagian ini memaparkan tentang kajian teori yang digunakan sebagai gambaran tata pikir penelitian tentang konsep dan teori yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian sebagai rujukan dalam penelitian ini.

BAB III : GAMBARAN UMUM

Bagian ini merupakan gambaran umum objek penelitian yang berisi tentang objek penelitian dan hasil penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA PENELITIAN

Bagian ini berisi analisis data dari pemaparan data yang telah dianalisis menggunakan kerangka teori yang telah disajikan.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini memuat kesimpulan hasil kajian penelitian, kritik dan saran sebagai acuan penelitian dan kata penutup. Bagian terakhir berisi mengenai lampiran dan biodata penulis.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Teori Persepsi

1. Definisi Persepsi

Persepsi memiliki pengertian sebagai sebuah mekanisme yang diawali dengan proses penginderaan, yakni proses diterimanya rangsang oleh individu melalui alat indra (proses sensoris). Stimulus yang diterima kemudian diteruskan ke dalam proses persepsi, sebuah informasi akan secara otomatis diolah dan dieksplanasikan menjadi sebuah persepsi yang utuh setelah informasi tersebut diterima oleh alat indra.²⁵ Persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang dipertalikan dengan kejadian atau peristiwa di masa lampau dan stimulus atau rangsangan yang diterima melalui pancaindra manusia.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, persepsi diartikan sebagai penerimaan langsung dari suatu serapan atau merupakan proses bagi seseorang untuk mengetahui suatu hal dengan panca indranya.²⁶ Philip Kottler mendefinisikan persepsi sebagai proses bagi seseorang untuk menyeleksi, mengklasifikasi, dan menginterpretasi informasi yang diterima guna terciptanya gambaran yang memiliki makna.²⁷ Stimulus dianggap sebagai sekumpulan peristiwa yang terjadi dalam lingkup eksternal seorang individu yang diterima melalui alat sel saraf dan kemudian diolah melalui proses sensasi, ketika sejumlah sensasi masuk ke dalam sistem susunan saraf maka sensasi inilah yang akan dinamakan dengan persepsi.

Sukmana memaparkan bahwa selain karena adanya stimuli atau rangsangan eksternal, persepsi juga merupakan proses yang terjadi pada struktur fisiologi otak manusia. Proses tersebut biasanya terjadi dalam

²⁵ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), 99.

²⁶ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), 304.

²⁷ Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian* (Jakarta: Erlangga, 1997), 164.

bentuk sensasi dan memori atau pengalaman juga peristiwa di masa lalu.²⁸ Sementara itu, Jalaluddin Rakhmat mendefinisikan persepsi sebagai pengalaman akan sebuah objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang didapatkan melalui proses penyimpulan atas sebuah informasi dan penafsiran pesan, singkatnya beliau mengartikan persepsi dengan proses pemberian makna atas stimuli indrawi yang diterima.²⁹ Berdasarkan beberapa paparan definisi terkait persepsi dapat dilihat bahwa persepsi merupakan proses yang terjadi karena adanya stimuli yang datang baik dari dalam diri seorang individu maupun dari lingkungan eksternal yang kemudian diterima dan diproses dalam susunan syaraf dan otak manusia.

2. Bentuk-Bentuk Persepsi

Proses seseorang dalam memahami rangsangan atau stimulus yang diperoleh oleh stimulus panca indra mengakibatkan persepsi terurai menjadi beberapa bentuk, diantaranya:

a. Persepsi melalui Indra Penglihatan (Visual)

Alat indra merupakan media utama bagi individu dalam memproses sebuah persepsi. Indra penglihatan atau mata berperan penting bagi kehidupan manusia, namun mata bukanlah satu-satunya bagian yang berperan bagi seorang individu agar dapat mempersepsi apa yang dilihatnya, mata merupakan salah satu alat atau bagian yang menerima stimulus, dan stimulus ini dilangsungkan oleh saraf sensoris ke otak, sehingga pada akhirnya seseorang dapat menyadari apa yang dilihat.

b. Persepsi melalui Indra Pendengaran (Auditori)

Dengan alat pendengaran yakni telinga, seseorang mampu mendengar bunyi maupun suara dari luar. Telinga merupakan salah satu alat yang berfungsi bagi seseorang agar ia dapat mengetahui keberadaan sesuatu yang ada di sekitarnya. Melalui alat pendengaran, individu dapat mendengar apa yang mengenai reseptor sebagai suatu respon terhadap stimulus tersebut. Jika individu dapat menyadari apa yang didengar,

²⁸ Oman Sukmana, *Dasar-Dasar Psikologi Lingkungan* (Malang: UMM Pres, 2003), 52.

²⁹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991), 50.

maka seorang individu akan mampu untuk mempersepsi apa yang didengar, sehingga dapat terjadi proses pengamatan atau persepsi.

c. Persepsi melalui Indra Penciuman

Dengan menggunakan alat indra penciuman, seseorang dapat mencium bau. Reseptor bau terletak pada hidung bagian dalam, dengan stimulus yang bersifat khemis atau gas yang dapat menguap dan mengenai reseptor yang ada dalam hidung, kemudian diteruskan oleh saraf sensoris ke otak, sehingga dengan begitu sebagian respon dari rangsangan tersebut membuat seseorang mampu menyadari bau yang dicitumnya.

d. Persepsi melalui Indra Pengecap

Indra pengecap manusia terletak pada lidah. Stimulusnya berupa benda yang bersifat cair. Zat cair yang kemudian mengenai ujung sel reseptor yang terletak pada lidah dan disalurkan melalui syaraf sensoris menuju otak, sehingga seseorang dapat menyadari atau mempersepsi tentang apa yang dikecapnya.

e. Persepsi melalui Indra Peraba

Melalui indra peraba, seseorang mampu merasakan beragam sensasi, seperti rasa sakit, rabaan, tekanan, maupun suhu. Namun, tidak semua bagian kulit dapat menerima sensasi di atas. Dalam hal sensasi tekanan atau rabaan, stimulusnya akan langsung mengenai kulit bagian rabaan atau tekanan yang kemudian akan memunculkan kesadaran pada otak individu akan tekstur lunak, keras, halus, atau kasarnya sesuatu yang diraba.³⁰

Bentuk persepsi pada intinya merupakan proses seseorang mempersepsi sesuatu yang tidak hanya dilakukan melalui indra penglihatan saja, namun dengan alat indra secara lengkap sehingga dapat menghasilkan suatu data atau respon yang maksimal dan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Dimana jika stimulus itu bersifat kuat maka hasil persepsi yang didapat akan lebih spesifik.

³⁰ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), 90.

Irwanto mengemukakan, pasca seseorang berhubungan dengan entitas yang dipersepsikan maka hasil persepsi tersebut dapat dipecah menjadi dua, yakni:

- a. Persepsi positif, merupakan persepsi yang memvisualkan setiap pemahaman serta tanggapan seseorang yang sesuai atau selaras dengan entitas yang dipersepsikan.
- b. Persepsi negatif, adalah persepsi yang memanifestasikan seluruh pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak selaras dengan objek yang dipersepsi. Hal tersebut akan diteruskan dengan penolakan dan penentangan terhadap objek yang dipersepsikan.³¹

3. Aspek-Aspek Persepsi

Sikap seseorang terhadap suatu objek merupakan manifestasi dari komponen atau aspek persepsi yang saling berinteraksi untuk memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap objek. Rokeach & Hamka Walam mengemukakan bahwa aspek-aspek persepsi terbagi menjadi 3 bagian, yaitu aspek kognitif, afektif, dan konatif. Ketiga aspek tersebut saling berhubungan secara internal satu sama lain. Bimo Walgito menguraikan tiga aspek utama persepsi, yakni:

- a. Aspek Kognitif (Perseptual)
Aspek Kognitif menyangkut komponen pengetahuan, pengharapan, cara berpikir, pengalaman masa lalu, serta segala sesuatu yang didapat melalui hasil pemikiran individu.
- b. Aspek Afektif (Emosional)
Aspek Afektif berhubungan dengan komponen perasaan dan keadaan emosi individu terhadap objek tertentu dan segala sesuatu yang menyangkut penilaian positif maupun negatif berdasarkan faktor emosional seseorang.

³¹ Merly Handayani, "Persepsi Siswa Tentang Manifestasi Tugas-Tugas Perkembangan Remaja Siswa Kelas XI SMA Negeri 11 Samarinda," *Al-Din: Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan* 5, no. 1 (2020): 105.

c. Aspek Konatif (Perilaku)

Aspek Konatif meliputi motivasi, sikap, perilaku atau aktivitas seseorang sesuai dengan persepsinya atas suatu objek atau keadaan tertentu.³²

Sedangkan menurut Allport sebagaimana yang dikutip oleh Alex Sobur, aspek-aspek persepsi memiliki beberapa komponen, sebagai berikut:

- a. Komponen Kognitif, komponen ini tersusun dari dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang atas suatu entitas. Dengan pemahaman yang dimilikinya akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang objek yang disikapinya tersebut.
- b. Komponen Afektif, komponen ini berkaitan dengan perasaan suka dan tidak suka, memiliki sikap evaluatif yang memiliki hubungan erat dengan nilai kebudayaan atau sistem nilai dan adat yang berlaku. Komponen ini juga berhubungan dengan aspek perasaan dan kondisi emosional seseorang terhadap suatu entitas.
- c. Komponen Konatif, komponen ini berhubungan dengan motif atau tujuan dari timbulnya suatu perilaku yang terjadi di sekitarnya yang dimanifestasikan dalam sikap atau perilaku seseorang dalam kehidupan sehari-hari sesuai dengan persepsinya terhadap suatu entitas atau kondisi spesifik.³³

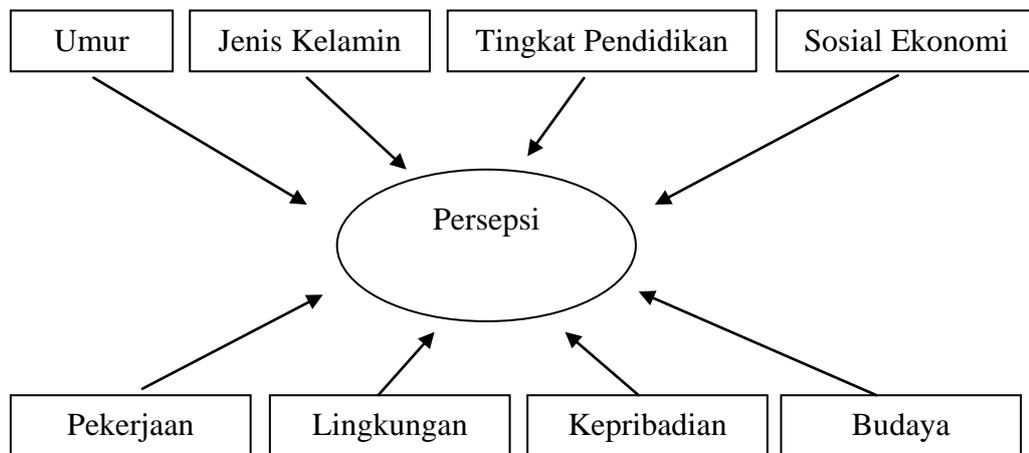
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi seseorang tidaklah timbul atau terbentuk begitu saja, ada beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang dalam proses pembentukan persepsi sehingga tidak heran jika setiap orang memiliki persepsi dan interpretasi yang tidak sama tentang satu hal. Menurut David Krech, hal tersebut terjadi karena adanya faktor-faktor sebagai berikut:

³² Walgito, *Pengantar Psikologi Umum.*, 98.

³³ Alex Sobur, *Psikologi Umum* (Bandung: Pustaka Setia, 2003), 469.

- a. *Frame of Reference*, ialah kerangka pengetahuan yang dimiliki oleh pemersepsi yang dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, bahan bacaan, penelitian yang dilakukan, kebiasaan atau budaya, agama atau kepercayaan yang dianut.
- b. *Field of Experience*, yaitu setiap pengalaman yang dilalui oleh pemersepsi, hal ini juga tidak terlepas dari kondisi lingkungan sekitar.³⁴



Gambar 1. Faktor Pendukung Persepsi

Menurut Feldman, informasi yang pertama kali diperoleh pemersepsi juga berpengaruh cukup penting dalam proses pembentukan persepsi. Maka dari itu pengalaman atau situasi pertama yang dialami oleh seseorang akan sangat mempengaruhi pembentukan persepsi, terlebih situasi atau pengalaman yang tidak menyenangkan hal tersebut karena pengalaman buruk cenderung akan lebih sulit untuk dilupakan. Namun, seiring tumbuh dan berkembangnya seseorang maka stimulus yang dihadapi dan diterima pun akan semakin beragam dan berubah-ubah, maka tidak heran jika persepsi seseorang akan suatu hal pun dapat berubah-ubah sesuai dengan stimulus yang ditangkap.³⁵

³⁴ Dwi Prasetya Danarjati, Adi M, and Ekawati, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 24.

³⁵ I. Fuady, H. Arifin, and E. Kuswarno, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di Kota Serang," *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik* 21, no. 1 (2017): 91–92.

5. Proses Pembentukan Persepsi

Menurut Wood dalam Mulyana (2002), proses pembentukan persepsi terdiri dari tiga tahapan pokok berikut:

a. Stimulasi atau Seleksi

Stimulasi mendeteksi keberadaan sebuah sensasi, sensasi adalah tahap paling dini dalam proses penerimaan informasi, dari sensasi tersebut akan menimbulkan atensi atau perhatian dari diri seorang individu yang akan melibatkan alam bawah sadarnya.³⁶ Setelah stimulus diterima oleh indra maka secara alami stimuli tersebut akan melalui proses seleksi, yang mana kiranya stimuli yang layak dan dianggap relevan untuk diterima, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan manusia dalam memberikan atensi atas sensasi yang diterima.

b. Pengelompokan (*organization*)

Setelah melalui proses seleksi, informasi yang diterima oleh individu akan dicerna melalui proses pengorganisasian informasi. Pengelompokan atau pengorganisasian ini didasarkan pada tingkat pemahaman yang dimiliki oleh seorang individu. Gamble & Gamble mengemukakan skema kognitif seseorang dalam mengelompokkan informasi, sebagai berikut:³⁷

- 1) *Schemata*, yakni pengetahuan umum tentang seseorang, terdiri dari empat hal yaitu, *physical construct*, *interaction construct*, *role construct*, dan *psychological construct*.
- 2) *Perceptual Sets*, adalah pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang berdasarkan latar belakang kondisi sosial yang dimiliki.
- 3) *Selectivities*, ialah kecakapan seorang individu dalam memfilter pesan berlandaskan latar belakang pendidikan, budaya, dan motivasi yang dimiliki.

³⁶ Deddy Mulyana, *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, Dan Aplikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 59.

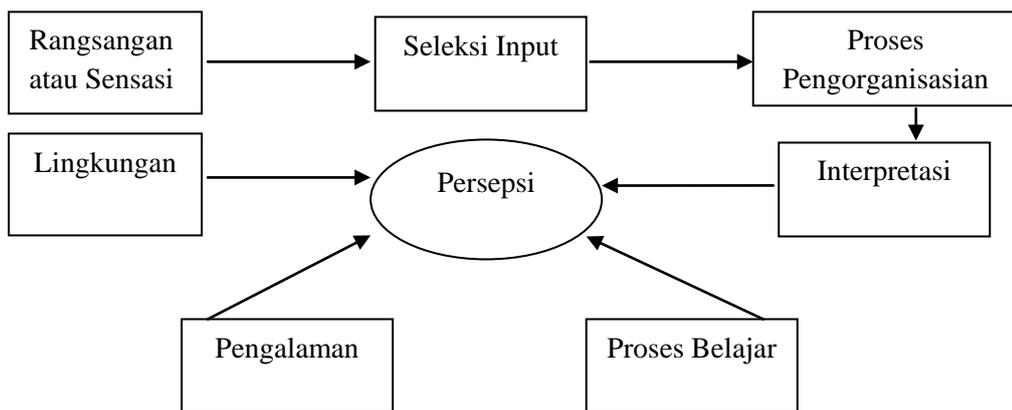
³⁷ Gamble T.K. and Gamble M.W., *Interpersonal Communication in the Theory, Practice, and Content* (Boston: Houghton Mifflin, 2005), 78-81.

4) *Stereotypes*, berarti kemampuan menyamaratakan akan suatu hal yang dimiliki oleh seorang individu.

c. Interpretasi dan Evaluasi

Dua proses yang tidak dapat dipisahkan, pada tahapan ini akan terjadi pembentukan kesimpulan. Tahap ini bersifat sangat subjektif dan dipengaruhi beberapa faktor yang bersifat personal. Adler dan Rodman memaparkan ada lima faktor yang mempengaruhi proses penilaian seseorang yakni, pengalaman terdahulu, opini pada tingkah laku seseorang, ekspektasi, pengetahuan yang dimiliki, dan perasaan atau suasana hati.³⁸

Damayanti menggambarkan proses pembentukan persepsi sebagai berikut:



Gambar 2. Proses Terbentuknya Persepsi

³⁸ Sofyan Desvianto et al., “Studi Fenomenologi: Proses Pembentukan Persepsi Mantan Pasien Depresi Di Rumah Pemulihan Soteria,” *E-Komunikasi* 1, no. 3 (2013): 106–107.

B. Biro Travel Umrah

1. Definisi Biro Travel Umrah

Biro travel atau biro perjalanan wisata adalah aktivitas bisnis yang bersifat komersial, bertujuan untuk memberi layanan dan mengatur seseorang yang akan melakukan perjalanan baik di dalam maupun ke luar negeri.³⁹ Travel umrah adalah salah satu paket perjalanan yang menggabungkan wisata juga ibadah dan sedang digemari oleh masyarakat muslim di seluruh penjuru negeri.

Perusahaan agensi travel haji dan umrah yang baik akan memiliki sistem pengelolaan dan manajemen jasa yang detail dan terperinci. Unsur manajemen yang dikenal dengan “6 M” memiliki fungsi agar tujuan daripada sebuah manajemen dapat tercapai. Unsur manajemen tersebut diantaranya:

a. *Man* (Manusia)

Manusia merupakan elemen terpenting dalam sebuah manajemen, perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya tanpa campur tangan dari manusia. Manusia berperan untuk menjalankan fungsi operasional dari perusahaan atau organisasi bisnis. Menempatkan SDM di posisi yang tepat dan sesuai akan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Pastikan SDM yang ditempatkan di agensi travel haji dan umrah adalah orang yang paham dan menguasai seputar prosedur pelaksanaan haji dan umrah dan memahami seluruh paket layanan yang akan ditawarkan.

b. *Money* (Uang)

Menjalankan sebuah perusahaan sangat memerlukan modal uang, uang adalah unsur yang menjadi landasan dari setiap aktivitas yang dijalankan. Oleh sebab itu, pengaturannya perlu dilakukan dengan baik agar dapat menghasilkan pengeluaran dan pemasukan yang efektif dan efisien.

³⁹ S Nyoman Pendit, *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2010), 29.

c. *Material* (Bahan)

Bahan merupakan unsur pendukung dari sebuah kegiatan, pemilihan bahan juga perlu dipikirkan dengan bijak agar tidak ada bahan atau material yang tersisa atau terbuang.

d. *Machine* (Mesin)

Manajemen mesin diperlukan untuk memilih alat yang efektif untuk produksi, dapat digunakan untuk jangka waktu yang lama, dengan harga yang ekonomis. Peran mesin di masa modernisasi saat ini tidak dapat dipungkiri akan banyak membantu proses pengerjaan dan dianggap lebih efisien.

e. *Method* (Metode)

Metode merupakan hal yang penting dan juga krusial untuk menjadi landasan dari sebuah usaha, metode berguna untuk memastikan kegiatan dari SDM akan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dan akan mempermudah proses pekerjaan.

f. *Market* (Pasar)

Unsur terakhir yakni pasar yang meliputi strategi, kontrol, dan planning yang berhubungan dengan *marketing* atau promosi. Adanya teknik pemasaran yang baik dan efektif akan membantu dalam meningkatkan jumlah penjualan barang atau jasa⁴⁰.

2. Dasar Hukum Biro Travel Umrah

Dasar hukum dalam pembentukan dan pelaksanaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah adalah Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Dalam Pasal 11 ayat (7) terkait Kewajiban Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah adalah kewajiban untuk mewartakan jemaah yang telah terdaftar pada dirjen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah via sistem pelaporan elektronik.⁴¹

⁴⁰ Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, and Fauziyah Lamaya, *Manajemen Dan Eksekutif, Jurnal Manajemen* 3, no. 2 (2019): 53.

⁴¹ Kemenag, "PMA No.8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah" (Indonesia, 2018).

Kewajiban ini dibantu oleh sistem yang dinamakan dengan Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Haji dan Umrah Khusus (Sipatuh) yang telah dibangun berbasis elektronik guna membantu penugasan pelayanan dalam sebuah sistem yang terintegrasi dan memuat informasi diantaranya:

- a. Pendaftaran jemaah umrah.
- b. Paket perjalanan yang telah ditawarkan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.
- c. Harga paket.
- d. Pantauan penyediaan tiket yang terintegrasi dengan maskapai penerbangan.
- e. Pantauan akomodasi yang telah terintegrasi dengan sistem muassasah (badan atau yayasan yang didirikan sebagai pengganti syekh jemaah haji) di Arab Saudi.
- f. Alur pemesanan visa yang terintegrasi dengan Kedutaan Besar Saudi Arabia, validasi identitas jemaah yang terintegrasi dengan Dukcapil dan pemantauan keberangkatan dan kepulangan yang terintegrasi dengan Imigrasi.
- g. Nomor registrasi pendaftaran.

C. Ibadah Umrah

1. Pengertian Ibadah Umrah

Secara bahasa, umrah berarti ziarah atau meramaikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, umrah adalah kunjungan (ziarah) ke tempat suci (sebagai bagian dari upacara naik haji, dilakukan sesampainya di Mekah) untuk melakukan serangkaian kegiatan ibadah mulai dari berihram, thawaf, sa'i, dan tahallul tanpa wukuf di Arafah, yang pelaksanaannya dapat bersamaan dengan waktu haji atau di luar waktu haji. Pelaksanaan ibadah umrah diperbolehkan lebih dari satu kali, berdasar riwayat Ibnu Abbas mengemukakan bahwa Nabi Muhammad saw., semasa hidupnya pernah berumrah sebanyak empat kali yakni umrah hudaibiyah,

umrah qadha, umrah ji'ranah, dan yang keempat umrah yang disatukan dengan pelaksanaan hajinya.⁴²

2. Hukum Melaksanakan Ibadah Umrah

Ulama fikih bersilih paham mengenai persoalan hukum umrah, apakah hukum umrah dapat disamakan seperti hukum haji atau tidak. Dalam hal ini, ulama Syafi'iyah dan Hambaliah memiliki fatwa bahwa hukum umrah adalah sama dengan hukum haji yakni bersifat wajib. Dasar daripada pendapat tersebut pada beberapa dalil, pertama firman Allah swt: "*waatimul hajja wal umrata lillahi*", perintah untuk menyempurnakan haji dan umrah menunjukkan bahwa hukum umrah adalah wajib; kedua, didasarkan pada sabda Rasulullah saw., kepada sahabatnya "Barangsiapa memiliki *hadyu* (hewan), maka hendaklah ia membebaskan dengan haji dan umrah."; ketiga didasarkan pada sabda Rasulullah saw: "Umrah telah masuk ke dalam haji sampai hari kiamat." (HR. Muslim dari Jabir)

Di sisi lain, ulama Malikiyah dan Hanafiyah memiliki pandangan bahwa hukum umrah adalah sunnah. Dalil yang dijadikan hujjah oleh kedua madzhab tersebut diantaranya pertama, Allah tidak menyebutkan dalam firman-Nya tentang kewajiban haji, seperti pada firman Allah swt: *Walillahi alannasi hijjul baiti manis tathoa ilaihi sabila dan wa adzin fi nnasi bil hajj...*; kedua tidak terdapat dalam hadits Nabi saw. yang berbunyi: "Haji adalah jihad dan umrah adalah sunnah." (HR. Ibnu Abi Saibah, Abdul Hamid, Ibnu Majah dan Syafi'i menyebutnya dalam kitab Al-Umm).⁴³

3. Syarat Wajib Umrah

Adapun syarat wajib umrah itu sama dengan syarat wajib haji, berikut adalah beberapa hal yang menjadi syarat wajib umrah dan haji:

⁴² Rahma Indina Harbani, "Berapa Kali Rasulullah SAW Berhaji Dan Umrah Setelah Islam?," *Detikedu*, last modified 2022, accessed February 9, 2023, [https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5916902/berapa-kali-rasulullah-saw-berhaji-dan-umrah-setelah-islam#:~:text=%22Nabi melaksanaan umrah sebanyak empat,umrah saat beliau menunaikan haji.](https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5916902/berapa-kali-rasulullah-saw-berhaji-dan-umrah-setelah-islam#:~:text=%22Nabi%20melaksanakan%20umrah%20sebanyak%20empat,umrah%20saat%20beliau%20menunaikan%20haji.)

⁴³ Sabiq Hadi, "Rekonstruksi Pemahaman Yang Keliru Tentang Kewajiban Dan Keutamaan Haji Dan Umrah," *Al-Iqtishod : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 01, no. 01 (2019): 77.

- a. Beragama islam, ini berarti bahwa non-muslim tidak diwajibkan untuk melaksanakan umrah maupun haji.
- b. Baligh (mencapai umur dewasa), haji dan umrah tidak diwajibkan kepada anak yang belum mencapai usia baligh. Seperti yang disampaikan oleh Nabi saw dalam hadistnya: “Seorang anak yang telah beberapa kali mengerjakan ibadah haji kemudian dia mencapai usia dewasa, maka dia tetap mempunyai kewajiban haji.”
- c. Berakal, orang yang tidak sehat akalnya tidak dikenai kewajiban haji.
- d. Merdeka (bukan budak).
- e. *Istitha'ah* (mampu), dalam artian mampu melaksanakan haji ditinjau dari segi jasmani, rohani, ekonomi, dan keamanan.⁴⁴

4. Rukun Umrah

Para ulama menetapkan rukun umrah sebanyak lima perkara yaitu:

- a. Niat umrah dengan memakai pakaian ihram dari miqat. Miqat zamani bagi jemaah umrah adalah sepanjang tahun. Adapun miqat makani bagi jemaah umrah yang dari Madinah, maka harus berniat umrah dan miqat Bir Ali. Sedangkan bagi jemaah umrah yang sudah berada di Mekah atau penduduk Mekah, maka ketika akan melaksanakan umrah harus mengambil miqat di Ji'ronah atau Tan'im.
- b. Melaksanakan tawaf atau mengitari ka'bah sebanyak tujuh putaran dengan posisi ka'bah ada di sebelah kiri jemaah, dimulai dari Hajar Aswad dan berakhir di Hajar Aswad pula.
- c. Sa'i, dilakukan dengan pulang pergi sebanyak tujuh kali yang dimulai dari bukit Shafa dan berakhir di bukit Marwah
- d. Tahallul atau bercukur menjadi tanda bahwa seseorang telah selesai melaksanakan seluruh rangkaian ibadah umrah yang kegiatan bercukur tersebut dapat ditunaikan setelah selesai melakukan ibadah thawaf dan sa'i.
- e. Tertib.⁴⁵

⁴⁴ Johari and Johar Arifin, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah* (Yogyakarta: CV Istana Agency, 2019), 10.

BAB III GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum Korban Penipuan Umrah First Travel Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan

1. Deskripsi Data Korban First Travel

Korban penipuan umrah First Travel adalah mereka yang dirugikan secara fisik, psikis, dan/atau kerugian secara finansial yang diakibatkan oleh suatu tindak pidana penipuan yang dilakukan oleh First Travel yakni berupa penggelapan dana umrah yang mengakibatkan mereka gagal diberangkatkan umrah, yang berdomisili di Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan. Jumlah korban penipuan umrah di Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan berjumlah sebanyak 15 orang dengan jumlah korban laki-laki sebanyak 4 orang dan korban perempuan sebanyak 11 orang. Data tersebut dapat dicermati pada tabel berikut ini:

No.	Desa	Laki-Laki	Perempuan	Total
1	Lengkong	0	2	2
2	Gewok	1	0	1
3	Karangtawang	1	2	3
4	Tembong	0	1	1
5	Sukamulya	0	3	3
6	Kutakembaran	1	2	3
7	Purwasari	1	1	2
	Jumlah	4	11	15

Table 1. Data Korban First Travel Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan

Korban penipuan umrah First Travel di Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan kebanyakan berusia 51-60 tahun yakni sebanyak 5 orang, rentang usia 41-50 sebanyak 6 orang, rentang usia 31-40 tahun sebanyak 2 orang, dan korban yang berusia 20-30 tahun ada sebanyak 2

⁴⁵ Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah* (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2020), 82-101.

orang. Dengan latar belakang pekerjaan yang berbeda mulai dari pegawai swasta, ASN, ibu rumah tangga, hingga pensiunan.

2. Deskriptif Frekuentif Karakteristik Informan

a. Data Informan Berdasarkan Usia

Usia	Kategori	Jumlah Informan	Persentase (%)
20-30	Dewasa Awal	2	13%
31-40	Dewasa Akhir	2	13%
41-50	Lansia Awal	6	40%
51-60	Lansia Akhir	5	33%
Total		15	100%

Table 2. Deskripsi Frekuentif Karakteristik Informan Berdasarkan Usia Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 15 informan tersebut, 2 diantaranya berusia 20-30 tahun (masa awal dewasa), 2 diantaranya berusia 31-40 tahun (masa akhir dewasa), 6 lainnya berusia 41-50 tahun (masa awal lansia), dan 5 orang berusia 51-60 tahun (masa lansia akhir). Dari tabel tersebut juga dapat diketahui bahwa korban yang memasuki usia lansia awal lebih mendominasi dengan persentase sebesar 40%.

b. Data Informan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Informan	Persentase (%)
ASN	2	13%
Wiraswasta	2	13%
Pedagang	1	7%
Guru	3	20%
Ibu Rumah Tangga	4	27%
Pegawai	3	20%
Jumlah	15	100%

Table 3. Deskripsi Frekuentif Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 15 informan korban First Travel dalam penelitian ini, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga adalah yang paling mendominasi yakni sebanyak 4 orang,

mengikuti di urutan berikutnya dengan informan yang berprofesi sebagai guru dan pegawai sebanyak masing-masing 3 orang, kemudian selanjutnya ada ASN (Aparatur Sipil Negara) dan pelaku wiraswasta sebanyak masing-masing 2 orang, dan sisanya adalah informan yang berprofesi sebagai pedagang sebanyak 1 orang.

c. Data Informan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Informan	Persentase (%)
S2	4	27%
S1	3	20%
SMA/SMK	5	33%
SMP	3	20%
Jumlah	15	100%

Table 4. Deskripsi Frekuensi Karakteristik Informan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 15 informan korban First Travel dalam penelitian ini, jenjang pendidikan SMA-SMK adalah yang paling mendominasi dengan persentase 33%, disusul urutan berikutnya adalah informan yang menempuh jenjang pendidikan S2 dengan besaran 26%, kemudian di urutan terakhir ada informan dengan jenjang pendidikan S1 dan SMP sebanyak masing-masing 3 orang dengan besaran persentase 20%.

B. Profil PT. First Travel

First Travel merupakan biro perjalanan wisata yang berada di bawah bendera CV First Karya Utama. Didirikan pada 1 Juli 2009 dan beralamat di Jl. Radar Auri No.1 Cimanggis Depok, Jawa Barat. PT. First Anugerah Karya Wisata resmi terdaftar sebagai PPIU di Kementerian Agama RI sejak memperoleh Keputusan Dirjen PHU Nomor D/746 Tahun 2013. Izin tersebut pernah diperbarui oleh pihak manajemen dengan keluarnya Keputusan Menteri Agama Nomor 723 Tahun 2016.⁴⁶

⁴⁶ Humas Kementerian Agama, “Kemenag Cabut Izin First Travel Sebagai PPIU,” *Kemenag.Go.Id*, last modified 2017, <https://kemenag.go.id/berita/read/505159/layanan>.

Pada awal masa berdiri, First Travel hanya memasarkan layanan pelawatan wisata domestik dan internasional untuk nasabah perorangan maupun perusahaan, namun seiring berkembangnya zaman First Travel pun bergerak dalam penyelenggaraan ibadah umrah swasta yang berjenis ONH+. Per tahun 2012, First Travel berhasil memberangkatkan jemaah umrah hingga 800 orang, jumlahnya semakin meningkat di tahun 2013 yang mencapai 3.600 orang, sampai pada tahun 2015 First Travel mampu memberangkatkan umrah sebanyak 35.000 orang.⁴⁷

Penyelenggara Ibadah Umrah Swasta ONH+ artinya bahwa perusahaan akan memberikan layanan plus kepada para jemaah dalam hal perlengkapan penginapan, transportasi, maupun konsumsi. Jemaah akan diberi fasilitas penginapan di hotel berbintang empat, makanan dengan kualitas dan menu internasional, transportasi full AC yang akan siap mengantar para jemaah bepergian saat di Tanah Suci, juga adanya pembimbing yang akan dengan setia dan tekun membimbing dan menemani para jemaah dalam melakukan serangkaian prosesi ibadah.

Sempat menyandang rekor MURI dengan kategori manasik akbar umrah terbesar se-Indonesia, First Travel pun memiliki catatan rekor omzet yang mencapai US\$ 40 juta atau sebanding dengan Rp 528 miliar dengan kurs rupiah saat itu adalah Rp. 13.200.- Namun, masa emas First Travel harus berakhir per tanggal 1 Agustus 2017, Kementerian Agama secara resmi menjatuhkan penalti administratif berupa pencabutan izin operasional First Travel (First Travel) sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Sanksi tersebut ditetapkan melalui Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 589 Tahun 2017.

Pencabutan izin operasional tersebut dilakukan karena First Travel terbukti melakukan pelanggaran Pasal 65 huruf a Peraturan Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pelanggaran tersebut berupa tindakan

⁴⁷ Titis Nurdiana, "Inilah Kisah Anniesa-Andika Membangun First Travel," *Kontan.Co.Id*, last modified 2017, accessed January 14, 2023, <https://nasional.kontan.co.id/news/inilah-kisah-anniesa-andika-membangun-first-travel>.

penelantaran jemaah umrah yang berdampak pada gagalnya jemaah berangkat ke Arab Saudi, dan mengakibatkan timbulnya kerugian materi serta immateri yang dialami oleh calon jemaah.⁴⁸

Selain itu, per 21 Juli 2012 Satuan Tugas Waspada Investasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menginstruksikan First Travel untuk menghentikan penjualan paket promonya karena ada indikasi investasi bodong dan penghimpunan dana masyarakat secara ilegal. Total kerugian jemaah karena kasus investasi bodong, penggelapan, dan pencucian dana adalah sebesar Rp. 905 miliar dan sebanyak 63.310 orang calon jemaah umrah First Travel gagal diberangkatkan meskipun telah melakukan pelunasan biaya perjalanan umrah.⁴⁹

C. Kronologi Kasus

PT. First Anugerah Karya Wisata yang kemudian masyhur dengan merek dagang First Travel bergerak di bidang usaha pariwisata dan jasa penyelenggaraan ibadah umrah. First Travel berdiri dengan berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan No. 14 tanggal 24 Oktober 2011 yang dibuat dihadapan Notaris Yasman SH, M.Kn., dengan susunan kepengurusan sebagai berikut:

1. Andhika Surachman (direktur utama)
2. Anniesa Desvitasari Hasibuan (direktur)
3. Siti Nuraidha Hasibuan (komisaris utama)
4. Muamar Rizky Fadila (komisaris)

Sejak bulan Januari 2015 Andhika Surachman dan Anniesa Desvitasari Hasibuan menggunakan nama First Travel guna mempromosikan berbagai paket perjalanan umrah dengan menyusun dan menetapkan beberapa promo paket layanan kepada para calon jemaah, diantaranya sebagai berikut:

1. Paket Umrah Promo 2017 dengan biaya Rp. 14.300.000, per orang untuk melakukan perjalanan umrah selama 9 hari dengan fasilitas hotel bintang 3 dan dengan menggunakan sistem FIFO (*first in first out*). Pemberangkatan

⁴⁸ Kemenag, "Kemenag Cabut Izin First Travel Sebagai PPIU."

⁴⁹ Zanita Amalia Putri, "Korban First Travel 63 Ribu, Bagaimana Duit Rp 905 M Bisa Kembali?," *News.Detik.Com*, last modified 2018, <https://news.detik.com/berita/d-4045787/korban-first-travel-63-ribu-bagaimana-duit-rp-905-m-bisa-kembali>.

dilakukan 1 tahun setelah pembayaran lunas, dengan ketentuan jemaah yang telah melakukan pelunasan lebih dahulu maka akan mendapatkan kursi pemberangkatan lebih cepat. Paket ini merupakan promo yang berlaku untuk jangka waktu sejak November 2015 sampai dengan Mei 2017.

2. Paket Umrah Reguler dengan biaya Rp. 26.613.000 per orang dengan fasilitas hotel bintang 4.
3. Paket Milad Ke-8 First Travel dengan biaya Rp. 8.888.888 per orang.
4. Paket VIP dengan biaya Rp. 54.000.000 per orang, akan mendapatkan fasilitas hotel bintang 5 dan akan diberangkatkan secara langsung pasca melakukan pelunasan biaya.
5. Paket Umrah Promo 2018 dengan biaya Rp. 15.000.000 per orang, akan mendapatkan fasilitas hotel bintang 3.⁵⁰

Setelah menawarkan beberapa paket umrah sejak 2015 sampai 2017 maka terkumpul 93.295 calon jemaah umrah yang mendaftarkan diri dan telah melakukan pembayaran sesuai dengan harga paket yang ditawarkan oleh First Travel. Sejak tanggal 16 November 2016 hingga 14 Juni 2017 jumlah jemaah yang telah diberangkatkan oleh First Travel berkisar sebanyak 29.985 jemaah dengan pengambilan paket umrah yang berbeda-beda.

Kemudian sisanya sebanyak 63.310 jemaah tidak dapat diberangkatkan oleh pihak First Travel padahal mereka telah melakukan pelunasan biaya perjalanan, uang yang terkumpul dari jemaah yang tidak diberangkatkan berkisar sejumlah Rp. 905.333.000.000 yang kemudian diketahui bahwa uang tersebut telah disalahgunakan oleh petinggi First Travel dan tidak adanya proses pengembalian dana atau *refund* kepada pihak yang gagal diberangkatkan.

Untuk menyembunyikan asal-usul uang dari para calon jemaah yang gagal diberangkatkan, maka oleh Andhika sebagian dari uang tersebut dialihkan ke rekening pribadi, dengan catatan sebagai berikut:

⁵⁰ Wawancara dengan informan Umi Arifah pada Sabtu, 07 Januari 2023 pukul 15.50 WIB

1. Rekening atas nama Andika Surachman, dengan nomor rekening 1570088880001 sebesar Rp. 853.342.261.000.
2. Rekening atas nama Anniesa Desvitasari Hasibuan, dengan nomor rekening 157007878888 sebesar Rp. 610.000.000.
3. Rekening atas nama Siti Nuraida Hasibuan, dengan nomor rekening 1570003376242 sebesar Rp. 320.908.280.
4. Rekening atas nama Andi Wijaya, dengan nomor rekening 1680000803302 sebesar Rp. 1.028.849.570 dan telah digunakan untuk 12 kali transaksi, guna pembelian kendaraan Isuzu box, Grand Max 2016, Isuzu Elf, Dp mobil Avanza, Dp mobil Grand Max, dan pembayaran asuransi mobil.
5. Rekening atas nama Usya Soeharjono, dengan nomor rekening 9157000150609 sebesar 14.713.899.977,25 telah digunakan untuk 11 kali transaksi diantaranya dipakai untuk pembayaran Hallo Indonesia, Restoran London, dan kekurangan biaya sewa.

D. Keterangan Korban

1. Nama : Umi Arifah

Usia : 50 Tahun

Alamat: Kutakembaran

Umi Arifah merupakan salah satu korban yang resmi terdaftar sebagai agen First Travel sejak mengikuti seminar pelatihan agen di Hotel Ritz Carlton Jakarta pada 5 Desember 2015 dengan salah satu syarat menyetorkan uang sebesar Rp 5 juta untuk menjadi agen. Selain bekerja sebagai agen yang bersangkutan berprofesi sebagai pemilik dan guru di sebuah RA di tempat domisilinya yakni di desa Kutakembaran. Hingga tahun 2017 Umi Arifah telah mendaftarkan sekitar 100 jemaah dan telah menyetorkan biaya pendaftaran para jemaah ke rekening First Travel sekitar Rp 200 juta dan para calon jemaah dijanjikan berangkat paling lambat pada Mei 2017.

Umi Arifah membagikan persepsinya terkait kasus penipuan umrah First Travel yang menyimpannya tersebut sebagai berikut:

“Sudah pasti sangat kecewa, karena selama hampir 2 tahun Saya menjadi agen tidak pernah mengalami kendala apapun jadi Saya tidak pernah punya pikiran yang aneh-aneh sampai akhirnya peristiwa ini menimpa Saya. Hingga Saya harus menjual hampir seluruh aset yang Saya miliki untuk mengembalikan uang para jemaah, karena mereka tidak mau tahu apapun yang pasti meminta uang yang mereka setorkan dikembalikan. Pasti kejadian ini bikin stress luar biasa, hubungan Saya dengan keluarga hampir hancur, anak Saya sempat mendekam di penjara beberapa minggu karena kasus ini, MasyaAllah sekali ini peristiwa terberat yang pernah Saya dan keluarga alami. Kapok deh gak mau lagi Saya jadi agen travel atau yang lainnya.”

Selain itu Umi Arifah menuturkan bahwa Ia mengikuti seluruh proses hukum yang ada juga mengikuti seluruh pemberitaan media.

“Sempat diinterogasi oleh penyidik dari kepolisian, ditanyai seputar praktik penjualan paket umrah, dan dimintai keterangan sebagai saksi karena Saya bekerja bersama dengan anak Saya maka ia juga sempat dimintai keterangan oleh penyidik, kami menuturkan yang sebenarnya terjadi tanpa menutupi apapun karena kami juga merasa amat sangat dirugikan. Apalagi soal pemberitaan media, kami benar-benar mengikutinya ya bagaimana tidak ini menyangkut kita semua yang telah dirugikan apalagi Saya terus-terusan ditodong sama jemaah untuk mengembalikan uang mereka, wah stress parah sampai saat itu sempet kepikiran untuk melarikan diri atau bahkan bunuh diri sudah gak kuat banget menghadapinya.”

Meski sempat mengalami depresi dampak dari peristiwa tersebut, Umi Arifah bersyukur karena memiliki teman-teman dan ustadz (guru spiritual) yang membantu dirinya menerima keadaan dengan sepenuh hati.

“Alhamdulillah Saya masih bisa bertahan sampai hari ini semua berkat dorongan dan *support* dari teman-teman juga guru spiritual Saya, sedikit demi sedikit Saya mencoba ikhlas menjual semua aset yang Saya miliki untuk mengganti uang para jemaah meski suami Saya awalnya sangat menentang hal ini tapi kemudian Ia coba belajar memahami dan turut mendukung Saya hingga akhirnya Saya bisa setidaknya menyicil mengembalikan uang para jemaah.”⁵¹

⁵¹ Wawancara dengan informan Umi Arifah pada Sabtu, 7 Januari 2023 pukul 15.50 WIB

2. Nama : Dedeh Rodiah

Usia : 55 Tahun

Alamat: Lengkong

Dedeh Rodiah berprofesi sebagai apoteker di salah satu apotek di daerah Kuningan, Dedeh memaparkan bahwa Ia mengetahui promo umrah First Travel dari salah seorang ustadzah yang tergabung dalam grup pengajian yang diikutinya, Dedeh kemudian memutuskan untuk mendaftarkan diri dengan memilih paket Upgrade Program Ramadhan pada bulan September tahun 2016. Setelah menyetorkan uang DP sebesar Rp 8 juta ia dijanjikan akan diberangkatkan pada tahun 2017 akhir atau 2018 awal, namun hingga awal tahun 2017 tidak ada kejelasan mengenai jadwal keberangkatan meski sudah melunasi biaya perjalanan sebesar Rp 14,3 juta.

Terkait dengan kasus penipuan yang membuat Dedeh gagal berangkat ke Tanah Suci dan uang yang belum dikembalikan hingga saat ini. Dedeh menerimanya dengan lapang dada meski pada awalnya ada perasaan sedih dan kecewa.

“Namanya juga musibah, bisa kena ke siapa saja. Mungkin kemarin Saya ditegur oleh Allah karena sudah bertindak gegabah saat mengambil keputusan malah dibutakan sama angka murahnya itu, siapa juga yang tidak tergiur pergi ke Tanah Suci dengan harga yang murah. Ternyata meski sudah punya izin operasional, biro-biro perjalanan masih saja punya potensi buat nipu orang yang punya niat baik buat ibadah ke Tanah Suci.”

Dedeh juga menyampaikan bahwa mengikuti pemberitaan tentang kasus ini hanya akan membuat dirinya semakin stress, sehingga memilih untuk tidak mengikuti perkembangan kasus ini.

“Awalnya ngikutin ya bagaimana perkembangan kasusnya, tapi lama-lama kok malah semakin bikin puyeng, malah jadi semakin stress semakin kepikiran, Saya takut nanti penyakit jadi pada kambuh, jadi Saya memilih untuk pasrah saja gak ngikutin lagi bagaimana kasusnya sekarang.”

Pasca mengetahui kabar bahwa dirinya menjadi salah satu korban penipuan umrah murah dan tidak bisa menunaikan niat sucinya untuk

beribadah di Tanah Suci, Dedeh mengatakan bahwa dirinya berusaha untuk tetap sabar dan mencoba menerima keadaan meski tidak membenarkan perbuatan tindak penipuan tersebut dan masih memiliki harapan jika uang yang telah disetorkan akan kembali lagi padanya suatu saat.

“Saya baru tahu kalau ternyata First Travel itu menggunakan skema *money game* ponzi setelah kasus ini diangkat ke publik, awalnya Saya pikir ya perusahaan yang lurus-lurus saja, tapi ya sudah mau bagaimana lagi nasi sudah jadi bubur, meskipun petinggi-petingginya sudah mendapat hukuman tapi ya tetap saja namanya manusia masih berharap besok uangnya bisa dibalikin lagi, lumayan loh 14 juta bukan uang yang sedikit.”⁵²

3. Nama : Shabrina Maulida

Usia : 24 Tahun

Alamat: Karangtawang

Shabrina adalah seorang pegawai swasta, Ia baru saja menyelesaikan jenjang studinya di salah satu universitas negeri di Bandung, Shabrina menuturkan bahwa mengetahui adanya promo umrah First Travel dari Ibunya yang bergabung dalam grup pengajian. SM mendaftarkan diri ke salah satu agen yang ada di daerah Kuningan untuk program umrah paket milad First Travel ke-8 seharga Rp. 8.888.888 pada awal tahun 2017.

Saat dimintai keterangan Shabrina mengaku bahwa ia sempat marah pada sang Ibu karena telah merekomendasikan untuk mendaftar umrah dengan harga yang tidak masuk akal. Shabrina juga menuturkan bahwa awalnya Ia pikir bahwa biro perjalanan yang sudah memiliki izin operasional tidak mungkin melakukan penipuan.

“Tidak pernah sedikitpun ada perasaan curiga karena biro tersebut kan sudah mengantongi izin operasi kan jadi pasti aman-aman saja, Saya pikir juga kenapa harganya murah itu mungkin memang lagi promo karena lagi ulang tahun perusahaan kan jadi ya awalnya masih mikir ini *make sense* saja, tapi ternyata zaman sekarang mah mau yang sudah punya izin ataupun gak punya izin

⁵² Wawancara dengan informan Dedeh Rodiah pada Sabtu, 7 Januari 2023 pukul 16.30 WIB

perusahaan ya selama ada kesempatan mah kayaknya gak bisa sepenuhnya kita percaya dia bakal amanah dan bisa sepenuhnya dipercaya. Adanya kejadian ini jadi bikin *trust issue* banget sih takut kena tipu lagi, jadi belum kepikiran buat daftar umrah lagi meski ingin banget.”

Shabrina juga membagikan bahwa dirinya mengikuti perkembangan kasus penipuan yang menimpanya tersebut melalui media televisi dan media sosial.

“Ngikutin banget kasusnya dari awal naik ke publik sampe akhirnya dijatuhi hukuman sama denda soalnya ingin tahu bagaimana kelanjutannya ini masih bisa berangkat apa sudah hangus begitu saja, sampe akhirnya hakim ketuk palu katanya uangnya disita jadi kas negara itu Saya marah banget kok bisa sih disita kan harusnya dikembalikan ke para korban ya yang jelas-jelas udah dirugikan. Tapi yaudah mau bagaimana lagi sudah ketok palu, tapi tetap berharap uangnya bisa kembali sih, mungkin bisa jadi pelajaran saja buat kedepannya biar enggak sembarangan kalo milih travel atau kalo bisa diurus sendiri ya mending sendiri saja deh meski kayaknya bakal ribet tapi lebih percaya saja kalo sama diri sendiri.”⁵³

4. Nama : Deddy Junaedi

Usia : 60 Tahun

Alamat: Karangtawang

Deddy berprofesi sebagai salah satu pegawai di sebuah perusahaan multinasional. Deddy menuturkan bahwa dirinya mengetahui promo umrah murah First Travel dari salah satu rekan kerjanya yang juga ikut mendaftar di promo umrah murah 2018 yang promo tersebut sudah diiklankan sejak awal tahun 2017. Setelah melakukan *payment* untuk uang muka, Deddy dijanjikan akan segera diberangkatkan tepat setelah ia melakukan *payment* pelunasan biaya perjalanan, namun meski sudah membayar lunas hingga pertengahan tahun 2017 ia belum mendapatkan kejelasan terkait waktu keberangkatannya.

Meski awalnya Deddy merasa kecewa namun ia menuturkan bahwa ia menerima dengan ikhlas atas kejadian yang telah menimpanya.

⁵³ Wawancara dengan informan Shabrina Maulida pada Selasa, 10 Januari 2023 pukul 12.10 WIB

“Betul, Saya sudah melunasi biaya perjalanan namun *qadarullah* ternyata saya tidak bisa berangkat, mungkin memang belum waktunya Saya diundang oleh Allah untuk berkunjung ke Baitullah. Jujur setelah kasus ini diangkat ke publik, Saya sempat beberapa waktu mengikuti perkembangan kasusnya melalui televisi dan koran karena setiap hari ada yang mengantar koran ke kantor, tapi lama-lama akhirnya Saya sudah pasrah dan ikhlas. Mungkin ini salah satu teguran dari Allah, bisa saja dalam uang yang Saya bayarkan untuk biaya umrah itu adalah uang milik orang lain yang Allah titipkan pada Saya. Sejak menyadari hal itu Saya tidak lagi mengikuti perkembangan kasusnya. Saya sudah ikhlas dan menjadikan peristiwa ini sebagai bagian dari pelajaran hidup.”

Deddy juga menuturkan bahwa peristiwa tersebut tidak membuat ia memiliki pandangan atau persepsi yang buruk pada biro travel penyelenggara haji maupun umrah.

"Saya percaya ini karena memang sedang sial saja, kalau besok-besok ada rezeki lagi dan keinginan untuk pergi umrah maka Saya tentu akan sangat membutuhkan bantuan dari biro travel penyelenggara umrah ya, karena sepertinya untuk Saya yang sudah sepuh ini sulit jika mau bepergian jauh dan harus menyiapkan segala sesuatunya sendiri. Kejadian kemarin sama sekali tidak kemudian membuat Saya jadi tidak percaya lagi pada biro travel penyelenggara umrah."⁵⁴

5. Nama : Farah Fairuz

Usia : 28 Tahun

Alamat: Karangtawang

Farah berprofesi sebagai manager marketing di salah satu perusahaan rintisan swasta. Farah menuturkan bahwa ia mengetahui promo paket umrah murah First Travel dari salah satu iklan yang ia lihat di media sosial Facebook, saat itu First Travel sedang mempromosikan paket umrah terbaru untuk keberangkatan tahun 2017 dengan harga Rp 14,3 juta, setelah melakukan pembayaran uang muka sebesar Rp 8 juta Farah diberi info bahwa paling lambat ia harus melakukan pelunasan pada awal tahun 2017 untuk kemudian diberangkatkan paling lambat bulan Mei 2017. Namun, Farah menuturkan bahwa sejak akhir tahun 2016 sudah mulai

⁵⁴ Wawancara dengan informan Deddy Junaedi pada Minggu, 8 Januari 2023 pukul 08.00 WIB

banyak desas desus bahwa beberapa calon jemaah umrah terus diundur waktu keberangkatannya dengan berbagai alasan, hal ini membuat timbulnya kecurigaan pada dirinya.

Saat dimintai keterangan Farah menuturkan bahwa kasus penipuan ini sangatlah memukul dirinya, perasaan kecewa dan marah sampai saat ini masih kadang dirasakannya.

"Saya mendaftarkan diri untuk pergi umrah itu menggunakan uang yang Saya kumpulkan dan sisihkan setiap bulannya dari gaji, sampai belab-belain gak banyak jajan yang aneh-aneh karena memang ingin sekali pergi umrah, tapi gak nyangka akhirnya bakal seperti ini. Sejak pemberitahuan informasi yang mulai enggak jelas Saya sudah curiga tapi masih positive thinking mungkin memang ada kendala di visanya atau hal yang lainnya, tapi kok sampai 2017 awal itu sudah mulai naik ke publik kasusnya, Saya kaget bukan kepalang sampai stress Saya rasanya, kerja gak bisa fokus seharian cuma kepikiran gimana nasib kedepannya, kalau gak jadi bisa pergi umrah ya setidaknya uangnya dikembalikan gitu Saya gapapa deh gak keberatan, tapi kok ternyata uangnya malah disita sama negara, kecewa banget Saya waktu itu."

Farah membagikan bahwa Ia mengikuti perkembangan kasusnya sampai tuntas, meski kecewa dengan hasil putusan Majelis Hakim saat itu namun secara berangsur Farah kembali bangkit dan menerima kenyataan.

"Saya mengikuti kasusnya sampai Andhika dan Anniesa serta jajaran yang lainnya dikenai hukuman penjara dan denda karena jujur Saya ingin tahu bagaimana nasib Kami para korban apakah pemerintah akan berpihak pada Kami atau bagaimana sampai akhirnya pas ketok palu ternyata semua aset perusahaan disita oleh negara yang otomatis uang-uang kami juga ikutan disita. Iya, awalnya stress berat menerima kenyataan itu sudah pernah sama sesama korban yang lain untuk minta banding ke pengadilan agar uangnya bisa dikembalikan namun hasilnya masih nihil. Sampai akhirnya kita pasrah mencoba untuk menerima kenyataan sambil tetap berharap ada keajaiban Allah yang akhirnya bisa bikin uang kita para korban dikembalikan."

Namun meski perasaan kecewa dan penyesalan masih kerap singgah dalam dirinya, ia menuturkan bahwa dengan adanya kasus ini tidak membuat ia memiliki stigma yang buruk pada biro travel lainnya.

“Alhamdulillah, untungnya enggak ada *trust issue* sih ya, meski masih ada perasaan takut begitu ya itu mah wajar namanya juga pernah ditipu, tapi kalo enggak pakai jasa dari agen travel pasti repot juga sih jadi meski takut tetap butuh tapi lebih hati-hati saja, jangan tergiur lagi sama promo umrah murah yang bener-bener gak masuk akal, mulai banyak literasi juga pas mau pilih agen travelnya biar gak ketipu dua kali, kapok banget deh. Soalnya kirain biro yang sudah punya izin operasional itu sudah pasti jujur dan amanah begitu ya, tapi ternyata sama saja bagaimana juga niat pengelolanya untuk mau jujur dan amanah atau malah sebaliknya. Jadi ya besok kalo mau daftar lagi bakal lebih hati-hati sih.”⁵⁵

6. Nama : Sofyan Sauri

Usia : 56 Tahun

Alamat: Kutakembaran

Sofyan berprofesi sebagai seorang pengusaha atau wiraswasta, Sofyan memiliki usaha beberapa kedai di daerah Jakarta Timur. Saat diwawancarai Sofyan menuturkan bahwa ia mengetahui promo umrah murah First Travel dari salah satu agen yang ia kenal dan sering mampir ke kedainya. Saat itu pada awal tahun 2016 sang agen menuturkan bahwa First Travel akan mengadakan perjalanan umrah pada bulan Ramadhan tahun mendatang yakni pada bulan Mei - Juni tahun 2017. Mendengar kabar tersebut Sofyan tertarik untuk mendaftarkan diri dan memberikan uang muka sebesar setengah harga dari jumlah yang sebenarnya, ia menyerahkan uang sekitar Rp 13 juta, seperti yang telah diberitakan oleh sang agen bahwa Ia akan berangkat pada bulan Ramadhan tahun mendatang, pusat pun memberitakan hal yang demikian dan ia akan diminta untuk melakukan pelunasan beberapa bulan sebelum waktu keberangkatan, namun bahkan sampai bulan Ramadhan tahun 2017 tiba Sofyan tidak mendapatkan kabar apapun hingga akhirnya kasus penipuan First Travel naik ke publik.

Saat diwawancarai terkait bagaimana persepsi Sofyan pasca kejadian tersebut, ia menuturkan bahwa itu tidak menjadikan

⁵⁵ Wawancara dengan informan Farah Fairuz pada Senin, 9 Januari 2023 pukul 18.30 WIB

kepercayaannya pada biro atau agen travel berkurang, hanya perlu lebih berhati-hati.

“Saya masih yakin di luar sana agen travel yang amanah masih sangat banyak, kemarin Saya sedang ditegur saja sama Allah kurang hati-hati juga hanya karena agen tersebut adalah langganan di kedai, Saya jadi langsung percaya begitu saja, tidak melakukan riset apapun dulu karena Saya pikir dia adalah orang yang dapat dipercaya.”

Sofyan menyampaikan bahwa sejak tahu ternyata ia mengalami penipuan SS tidak pernah menyalahkan siapapun, ia sadar sepenuhnya bahwa itu adalah cobaan yang datang dari Allah untuk ia renungkan.

“Sempet sedih tapi alhamdulillah tidak ada rasa marah, dari awal Saya ikhlas karena ini memang sudah teguran dari Allah, terkait uangnya bisa kembalikan atau tidak Saya tidak berharap apapun karena Saya yakin Allah pasti akan mengganti apa yang telah diambilnya. Saya yakin saja sama Allah sudah cukup untuk membuat hati Saya tenang, kalau mikirin uang terus mah gak akan selesai-selesai, lagi pula bisa dicari lagi dan kalau memang sudah rezekinya pasti gak akan kemana.”⁵⁶

7. Nama : Yati Sumiati

Usia : 45 Tahun

Alamat: Sukamulya

Yati berprofesi sebagai seorang ibu rumah tangga yang berdomisili di desa Sukamulya. Yati menuturkan bahwa pada tahun 2015 ia mendaftarkan diri untuk melaksanakan ibadah umrah dengan menggunakan jasa dari biro perjalanan First Travel karena rekan-rekan sekolahnya dulu juga menggunakan biro perjalanan tersebut. Yati mengaku ia mendaftarkan diri untuk program umrah reguler dengan harga Rp 14,3 juta dan telah membayar uang muka sebesar Rp 7 juta. Yati dijanjikan akan diberangkatkan paling lambat pada Maret 2017 sehingga ia diberitahukan untuk melakukan pelunasan paling lambat 6 bulan sebelum waktu keberangkatan.

⁵⁶ Wawancara dengan informan Sofyan Sauri pada Minggu, 8 Januari 2023 pukul 10.25 WIB

Namun, pada akhir tahun 2016 saat Yati menanyakan kepastian waktu keberangkatannya Yati diberitahu bahwa terdapat masalah teknis di perusahaan seperti visa yang tidak kunjung cair sehingga jika berkenan Yati diminta untuk melakukan *upgrade* pada promo umrah yang sebelumnya Rp 14,3 juta menjadi Rp 19,9 juta. Tanpa berpikir panjang Yati memutuskan untuk segera melakukan pembayaran biaya untuk *upgrade* paket agar dapat kursi keberangkatan.

Saat diwawancarai Yati menuturkan bahwa ia sempat tidak sadarkan diri saat kabar penipuan yang dilakukan oleh First Travel mencuat ke publik.

“Waktu berita itu naik ke publik Saya benar-bener terkejut sampai pingsan, gak percaya saja begitu mungkin ini cuma mimpi ini gak nyata. Saya terus-terusan *denial* soalnya benar-bener kayak jatuh dari genteng sakit banget kecewa. Saya yang niat betul-betul mau ibadah kok ternyata ujiannya ada saja.”

Meski sempat mengalami fase *denial*, Yati berhasil bangkit berkat dukungan dari suami dan keluarganya juga dengan mengurangi intensitas melihat berita mengenai kasus tersebut. Yati juga menuturkan bahwa dengan adanya kejadian tersebut membuat dirinya dan keluarga menjadi lebih berhati-hati saat akan memutuskan sesuatu, terlebih yang berhubungan dengan uang.

“Sejak musibah itu menimpa Saya, kami sekeluarga betul-betul jadi lebih berhati-hati karena tidak mau masuk ke dalam lubang yang sama. Jadi tidak mudah percaya sama orang lain, dan lebih banyak melakukan riset sebelum memutuskan. Betul-betul menjadi sebuah pelajaran hidup, tapi dengan adanya musibah ini tidak kemudian serta merta membuat kami jadi tidak akan menggunakan jasa agen travel lagi, karena itu sulit ya jika berhubungan dengan perjalanan luar negeri apalagi ini urusannya ibadah yang sulit tampaknya kalau dipersiapkan secara mandiri apalagi untuk orang yang sudah menjelang lansia seperti Saya.”⁵⁷

⁵⁷ Wawancara dengan informan Yati Sumiati pada Kamis, 12 Januari 2023 pukul 11.05 WIB

8. Nama : Nining Yuningsih

Usia : 40 Tahun

Alamat: Lengkong

Nining berprofesi sebagai seorang tenaga pendidik di sebuah Sekolah Menengah Pertama (SMP), Nining mengaku bahwa Ia mengetahui informasi terkait dari rekan guru di sekolah tempatnya mengajar dan rekannya mendapat informasi dari laman Facebook. Pada tahun 2016 setelah berdiskusi dengan sang suami akhirnya Nining bersama dengan rekannya mendaftarkan diri untuk perjalanan umrah tersebut. Nining menuturkan bahwa Ia dan keluarga juga rekannya mengambil paket umrah reguler seharga Rp 14,3 juta. Setelah melakukan pembayaran uang muka Nining dimasukkan ke dalam grup Whatsapp guna mempermudah penyampaian informasi terkait waktu keberangkatan atau yang lainnya.

Karena mendaftar dengan sang suami Nining membayar uang muka sebesar Rp 16 juta (per jemaah Rp 8 juta). Dari grup tersebut Nining mendapatkan informasi bahwa terdapat kendala teknis di lapangan yang membuat setiap jemaah diminta untuk melakukan upgrade paket umrah sebesar Rp 5 juta agar segera mendapatkan kursi keberangkatan. Menggunakan sistem siapa cepat ia dapat maka Nining dan sang suami bergegas untuk melakukan pembayaran *upgrade* paket sehingga total uang yang telah dikeluarkan setelah melakukan pelunasan adalah sebesar Rp 38,6 juta.

Saat diwawancarai terkait kasus penipuan tersebut Nining mengungkapkan bahwa ia cukup histeris saat mengetahui kabar tersebut, begitu pula sang suami. Nining juga menuturkan bahwa ia terus mengikuti perkembangan kasus ini hingga tuntas melalui media televisi.

“Setiap hari sebelum pergi mengajar dan sepulang mengajar Saya pasti menyempatkan diri untuk menonton berita. Rekan-rekan di kantor cukup aktif mengikuti pemberitaannya jadi hampir tidak pernah ketinggalan berita kelanjutan kasusnya.”

Nining berpendapat bahwa seharusnya Pemerintah berperan lebih aktif dalam menangani kasus seperti ini agar tidak terulang lagi karena ternyata meski sudah mengantongi izin mereka tetap berpotensi untuk melakukan tindak pidana penipuan.

“Menurut Saya kalau sudah tahu adanya indikasi ke arah penipuan atau penggelapan dana itu ada baiknya langsung ditindak lebih lanjut jangan tunggu ada korban baru kemudian melakukan investigasi, selain itu semoga kedepannya Pemerintah lebih sering melakukan sosialisasi terkait hal yang berkaitan dengan pelaksanaan haji maupun umrah secara langsung bukan melalui media sosial saja karena kan ada banyak kalangan masyarakat yang tidak memiliki akses kesana.”⁵⁸

9. Nama : Dadah Hamidah

Usia : 43 Tahun

Alamat: Lengkong

Dadah merupakan seorang ibu rumah tangga yang kesehariannya dihabiskan dengan menetap di rumah. Dadah mengaku bahwa ia aktif mengikuti kegiatan ibu-ibu pengajian di RT sekitar rumahnya Dadah juga mengetahui informasi seputar promo umrah tersebut dari rekan sepengajian yang menjadi agen First Travel. Pada tahun 2016 Dadah menuturkan bahwa ia ingin membeli emas untuk kemudian dijadikan investasi, namun rekan yang juga sebagai agen tersebut menyarankan Dadah untuk melakukan investasi dirham (EDCCash) yang ia kelola dan dijanjikan hasil dari investasi tersebut dapat ia gunakan untuk biaya perjalanan umrah pada tahun 2017 seperti yang telah dijanjikan.

Kemudian pada awal tahun 2017 EDC Cash diduga telah melakukan skema money game dan penggelapan uang sehingga para investor tidak menerima keuntungan seperti biasanya yang kemudian hal ini berdampak pada gagalnya para investor berangkat umrah bersama First Travel. Saat dimintai keterangan Dadah menuturkan bahwa ia sama sekali tidak tahu apapun mengenai skema penggelapan dana yang digunakan oleh

⁵⁸ Wawancara dengan informan Nining Yuningsih pada Jumat, 6 Januari 2023 pukul 14.33 WIB

para petinggi EDC ia hanya diberitahu bahwa dengan berinvestasi dirham tersebut ia dapat pergi umrah satu tahun kemudian bersama First Travel.

“Saya dan teman-teman lain sepenuhnya tidak tahu soal skema penipuan ini, soalnya dari yang sebelum-sebelumnya berhasil diberangkatkan semua, jadi kami percaya untuk melakukan investasi disana. Tapi ternyata pas bagian kami yang seharusnya diberangkatkan kasus ini naik ke publik, awalnya kami tidak tahu kalau ternyata ada tindak penipuan di dalamnya.”

Dadah membagikan persepsinya terkait tindak pidana penipuan yang menimpanya tersebut dengan penuh kekecewaan bahkan sampai saat ini Dadah masih meminta pertanggung jawaban pada agen yang mengelola uang yang ia serahkan tersebut.

“Sampai sekarang Saya masih sering menghubungi agen itu untuk minta tanggung jawabnya, Saya tidak mau tahu pokoknya uang Saya harus dikembalikan bagaimana pun caranya. Saya tidak terima uang Saya hilang begitu saja, angka 8 juta itu bukan nominal yang sedikit untuk Saya. Saya tahu agen itu tidak tahu menahu soal uang itu dikemanakan oleh atasan-atasannya, tapi Saya juga tidak tahu harus nuntut kemana lagi, yang Saya tahu Saya menyerahkan uang ke si agen jadi Saya minta tanggung jawab ke agen yang sudah ajak Saya ikutan investasi lalu dijanjikan hasilnya untuk ibadah umrah.”

Dadah mengaku bahwa Ia tidak memiliki trauma atau trust issue pasca kejadian tersebut, namun hal ini berdampak pada turunnya minat untuk mendaftar umrah dalam waktu dekat.

“Jujur gak ada *trust issue* sih ya, tapi ya jadi mikir-mikir lagi kalo mau daftar umrah, nanti dulu deh. Soalnya kalau lihat di berita-berita begitu masih suka ada saja oknum yang nipu-nipu perkara ibadah umrah.”

Saat ditanya terkait *campaign* 5 Pasti Umrah Kemenag, Dadah mengaku bahwa Ia tidak tahu ada hal yang seperti itu.

“Kalau soal itu, ini baru pertama kali denger sih, sebelumnya gak tahu kalau pemerintah punya kampanye soal umrah yang seperti itu. Mungkin kalau lebih disosialisasikan lagi campaignnya ini bisa jadi langkah preventif untuk mencegah terulangnya tindak penipuan biro-biro umrah. Soalnya kalau Saya

pribadi memang ngerasa gak pernah dapet sosialisasi soal ibadah haji ataupun umrah sih, kayak minim banget informasinya.”⁵⁹

10. Nama : Evi Sofia
Usia : 43 Tahun
Alamat: Sukamulya

Evi merupakan seorang pedagang, ia memiliki sebuah warung makan di tempatnya berdomisili. Evi memberikan pernyataan bahwa Ia sudah tahu keberadaan biro First Travel saat ia bekerja di Depok pada tahun 2014-2015 namun tidak pernah mencari tahu lebih lanjut karena dirasa tidak memiliki kepentingan atasnya. Evi kemudian mendapatkan informasi terkait promo umrah yang sedang gencar dipromosikan oleh First Travel dari salah satu temannya yang bekerja sebagai marketing di First Travel. Evi mengaku bahwa Ia ditawari promo umrah seharga Rp 14,3 juta pada tahun awal tahun 2016 tepatnya di bulan Februari, setelah melakukan pengisian formulir dan pembayaran uang muka sebesar Rp 8 juta ia dijanjikan akan diberangkatkan paling lambat pada akhir tahun 2017 dan diharuskan melakukan pelunasan biaya perjalanan paling lambat 6 bulan sebelum keberangkatan.

Evi menuturkan bahwa Ia sama sekali tidak mengetahui hal ini akan menimpa dirinya karena dilihat dari track record menurut pandangan Evi First Travel merupakan biro perjalanan yang terpercaya dan bahkan memiliki citra yang baik di kalangan konsumen.

“Awalnya gak percaya ya soalnya dari yang sebelum-sebelumnya juga lancar saja kan semua bisa diberangkatin, baru sadar pas kasus ini naik dan mulai diusut sih. Ternyata caranya kotor dan merugikan banget, gak nyangka kalau mereka bakal pakai uang kita secara gak bertanggung jawab, padahal yang daftar-daftar itu sudah pasti niatnya baik mau ibadah kok malah dipermainkan sampe dirugikan gini. Saya juga yakin sih banyaknya orang yang daftar umrah di First Travel itu bukan semata karena harganya murah saja ya tapi liat juga yang sebelum-sebelumnya, liat testimoni dari orang yang sudah pernah berangkat

⁵⁹ Wawancara dengan informan Dadah Hamidah pada Minggu, 8 Januari 2023 pukul 15.06 WIB

bareng First Travel itu bagus semua review-reviewnya makanya orang-orang, termasuk Saya percaya untuk pakai jasa mereka buat bantu jalannya ibadah kita.”

Meski awalnya sempat kecewa karena batal melakukan perjalanan ibadah umrah dan uang yang hilang begitu saja, Evi mengaku bahwa ia sudah ikhlas menerima semua yang sudah terjadi.

“Saya sudah ikhlas, gak mau hal itu jadi bahan pikiran yang bisa bikin Saya stress, meskipun awalnya memang sulit tapi setelah banyak meminta nasihat dari para ustadz Saya kembali yakin bahwa pasti semuanya akan diganti dengan yang lebih sama Allah, yang sudah hilang itu mungkin memang bukan rezeki Saya. Alhamdulillah, sudah tidak ada rasa kesal, marah, dan kecewa seperti di awal-awal kejadian, Saya sudah menerima dan lagi pula yang bersangkutan (para petinggi) sudah menerima hukuman yang adil dan sesuai menurut para penegak hukum, Saya menerima semua putusannya dengan lapang dada namun untuk kedepannya Saya akan lebih berhati-hati juga mempertimbangkan secara matang saat akan mengambil suatu langkah atau saat membuat keputusan.”⁶⁰

11. Nama : Siti Rohayati

Usia : 46 Tahun

Alamat: Kutakembaran

Siti ialah seorang tenaga pendidik di salah satu sekolah menengah pertama swasta di Kabupaten Kuningan, Siti menceritakan bahwa ia bergabung sebagai calon jemaah umrah First Travel setelah meminta saran dari salah seorang ustadz yang ia hormati yang kemudian ustadz tersebut merekomendasikan Siti dan keluarga untuk menggunakan jasa First Travel untuk membantu menunaikan perjalanan ibadah suci mereka. Setelah dikenalkan pada seorang agen First Travel, Siti pun mantap mendaftarkan diri dan keluarganya untuk ibadah umrah bersama First Travel.

Siti mendaftarkan dirinya dan keluarga pada tahun 2015 dengan mengambil promo umrah murah seharga Rp 14,3 juta, setelah membayar uang muka biaya perjalanan Siti diinfokan bahwa ia dan keluarga akan diberangkatkan paling lambat pada akhir tahun 2016 atau awal tahun 2017

⁶⁰ Wawancara dengan informan Evi Sofia pada Rabu, 11 Januari 2023 pukul 08.02 WIB

dan untuk detail pelunasan akan diinfokan lebih lanjut, namun menjelang akhir tahun 2016 Siti diinfokan oleh agen bahwa terdapat kendala teknis di pusat sehingga keberangkatan akan ditunda untuk beberapa bulan ke depan. Pada awal tahun 2017 Siti diinfokan kembali bahwa jika ingin segera mendapat kursi keberangkatan ia perlu mengupgrade paket dengan membayar biaya tambahan sebesar Rp 5 juta agar visa umrahnya dapat segera turun, namun Siti dan keluarga memilih untuk tetap menunggu dan tidak melakukan upgrade, karena keterbatasan finansial.

Hingga pertengahan tahun 2017 Siti tidak mendapatkan informasi apapun sampai akhirnya kasus penipuan umrah yang dilakukan oleh First Travel menjadi isu hangat di berbagai media. Siti mengaku pertama kali mendapatkan informasi ini dari grup whatsapp yang berisi calon jemaah umrah First Travel, kemudian mulai ramai diperbincangkan di televisi. Siti mengaku terkejut dan sempat tidak percaya atas kejadian yang menimpanya dan keluarga, namun seiring berjalannya waktu ia mulai belajar merelakan dan menerima semuanya.

“Pasti siapapun yang mengetahui dirinya jadi korban penipuan bakal kaget dan menolak untuk percaya, tapi akhirnya Saya balik lagi ke Allah karena kan ibadah umrah ibadah haji itu semua sifatnya panggilan ya, jadi mungkin itu berarti Saya dan keluarga memang belum dapat panggilan untuk pergi ibadah di Tanah Suci, disuruh Allah untuk memperbaiki dan memantaskan diri lagi sebelum beribadah di rumah-Nya.”

Saat dimintai keterangan seputar persepsinya atas kasus tindak pidana penipuan tersebut dan apa dampaknya baginya, ia menuturkan bahwa ia dan keluarga tidak pernah memiliki kecurigaan apapun sebelumnya pada biro travel tersebut dan cenderung gegabah saat membuat keputusan, setelah adanya kejadian tersebut membuat Siti dan keluarga lebih berhati-hati.

“Awalnya jujur kami memang tidak melakukan cross-check apapun saat memutuskan bergabung bersama mereka, cuma modal informasi dari ustadz saja jadi kita langsung percaya, negosiasi harga juga uang muka pun kami ikut saja regulasi yang ada, gak banyak tanya-tanya pokoknya kami menaruh kayaknya hampir 100%

deh sama biro itu. Tapi dari tidak jelian kami itu malah akhirnya yang bikin kami masuk ke lubang, jadi ketipu deh. Tapi kami yakin pasti ada hikmah yang besar di balik kejadian ini, salah satunya kami jadi pribadi yang lebih selektif dan tidak mudah tergiur juga tidak impulsif saat mengambil keputusan.”⁶¹

12. Nama : Teti Rizkiawati

Usia : 52 Tahun

Alamat: Sukamulya

Teti ialah seorang Ibu Rumah Tangga dan memiliki suami yang berprofesi sebagai juragan tanah. Teti banyak menghabiskan waktu dengan mengurus pekerjaan rumah dan sekali-kali berkumpul dengan ibu-ibu PKK di desanya, Teti juga aktif bermedia sosial, seperti bermain Facebook. Teti mengaku ia mengetahui keberadaan First Travel dari salah satu postingan yang muncul di beranda Facebooknya. Karena tergiur dengan penawaran murah yang pada tahun 2016 ditawarkan seharga Rp 15 juta Teti mengajak suaminya untuk mendaftar umrah.

Sebelum memutuskan untuk mendaftar Teti menuturkan bahwa ia sempat melihat *review* dari jemaah yang pernah menggunakan jasa First Travel, hingga kemudian Teti dan suami matang memutuskan untuk mendaftar umrah bersama First Travel. Teti mengaku bahwa ia dan suaminya langsung melakukan pelunasan biaya perjalanan agar dapat segera berangkat, Teti kemudian diinfokan oleh pusat bahwa ia dan suami akan diberangkatkan paling lambat pada pertengahan tahun 2017 dan detailnya akan diinfokan lebih lanjut.

Pada awal tahun 2017 Teti diinfokan kembali oleh pusat bahwa terdapat kendala teknis di luar kuasa pihak biro yakni visa yang tidak kunjung cair sehingga kemungkinan beberapa keberangkatan akan mengalami penundaan dan meminta calon jemaah umrah tersebut untuk bersabar. Pada kuartal kedua tahun 2017 Teti kembali menerima info bahwa mereka dapat diberangkatkan lebih cepat jika bersedia untuk

⁶¹ Wawancara dengan informan Siti Rohayati pada Selasa, 10 Januari 2023 pukul 17.00 WIB

upgrade paket umrah dengan biaya tambahan sebesar Rp 7 juta. Karena Teti dan suami ingin segera berangkat ibadah Teti pun setuju untuk melakukan upgrade paket dan membayar biaya tambahan sebesar Rp 14 juta untuk dua orang. Namun, setelah Teti melakukan upgrade paket tersebut Teti tidak menerima informasi apapun lagi.

“Saya termasuk yang selalu memantau perkembangan kasusnya ya, beda sama suami yang terkesan cuek dan mengikhhlaskan uang yang sudah disetorkan. Soalnya ingin tahu uangnya itu dikemanain dan dipake apa, setelah diselidiki sama pihak berwajib ternyata uangnya dipake buat hura-hura keliling jalan-jalan dan beli barang-barang mewah, disitu Saya marah banget kecewa luar biasa, mana ada lagi info dari berita katanya mereka itu sistemnya kayak permainan uang begitu, katanya jemaah yang baru daftar itu uangnya dipake buat berangkatin jemaah yang sudah lebih duluan daftar, ya itu bikin emosi Saya semakin meledak-ledak. Sampai saat ini pun Saya masih tetap ingin uangnya kembali, bukan uang yang sedikit lo itu.”

Teti pun menuturkan bahwa pasca kejadian tersebut menyimpannya ia tidak merasakan perubahan apapun pada kepribadiannya juga pada kondisi mentalnya. Teti tetap melakukan aktivitas seperti biasa dan sudah melakukan pendaftaran umrah kembali di biro lain yang ada di daerah kediamannya.

“Meski itu memang termasuk ujian yang besar ya kami kehilangan uang puluhan juta, tapi suami Saya bilang buat nerima keadaannya karena ya mau marah-marah bagaimanapun uangnya tetap gak bisa balik, daripada mental kita yang kena terus jadi drop mending kita usaha lagi cari rezeki biar jadi pergi ibadah umrah. Jadi ya Saya percayakan semua sama suami, akhirnya tahun 2020 setelah kondisi ekonomi kami kembali stabil suami Saya mendaftarkan kami umrah di biro dekat rumah, tapi karena pandemi jadi tertunda lagi dan alhamdulillah pada bulan April tahun 2022 kemarin kami sudah menunaikan ibadah umrah. Dari situ kami percaya bahwa masih banyak biro travel yang terpercaya, tinggal kitanya yang lebih selektif saat memilih, tidak tergiur harga yang miring jadi lebih realistis saja sih ya ada harga pasti ada kualitas, jangan mudah terpedaya iklan-iklan yang aneh dan tidak masuk akal.”⁶²

⁶² Wawancara dengan informan Teti Rizkiawati pada Kamis, 12 Januari 2023 pukul 19.30 WIB

13. Nama : Ika Fanisa
Usia : 38 Tahun
Alamat: Purwasari

Ika adalah seorang ibu rumah tangga yang berdomisili di desa Purwasari kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan, Ika membagikan kisahnya kepada peneliti seputar kasus penipuan yang menimpanya beberapa tahun silam dan masih meninggalkan bekas juga luka mendalam dalam hatinya. Ika menuturkan bahwa ia mendaftarkan diri untuk pergi berumrah pada awal tahun 2016 dengan masa tunggu yang ditawarkan selama satu tahun, Ika dijanjikan akan diberangkatkan paling lambat pada bulan Februari atau Maret tahun 2017. Ika mengaku bahwa ia diminta oleh pihak First Travel untuk melakukan pelunasan biaya perjalanan pada bulan Desember 2016. Ika juga membagikan bahwa saat mengetahui kabar buruk tersebut ia sangat terkejut, cemas, juga ada emosi marah.

“Cemas tentu saja, maksudnya kita mencemaskan nasib kita kedepannya bagaimana, uang sudah dibayarkan, persiapan di rumah sudah hampir 70%, bagaimana gak cemas ya kalau begitu, seluruh keluarga juga sudah diberi tahu kalau saya akan pergi berumrah terus ternyata gagal itu kan perasaannya nano-nano ya bingung juga nanti kalau ditanya sama keluarga harus bagaimana jawabnya, ya stress banget deh waktu itu.”

Ika mengungkapkan bahwa saat mulai ramainya pemberitaan di media soal kasus ini, Ika memilih untuk tidak menonton dan membaca berita maupun artikel-artikel terkait karena takut termakan hoaks.

“Untuk pemberitaan seputar kasus saya tidak mengikuti perkembangannya dari televisi, saya hanya percaya sama apa yang dibagikan oleh salah satu informan di grup whatsapp yang menurut saya dapat dipercaya, karena banyaknya berita yang beredar begitu saya takut ketipu lagi, jadi memilih untuk tidak mencari tahu sendiri.”

Post peristiwa tersebut Ika mengaku sempat mengalami gangguan mental yang menyebabkan ia kesulitan untuk percaya pada orang lain.

“Iya pasca kejadian itu sempet sulit buat membuka diri ke orang lain, takut untuk interaksi sama orang jadi saya banyak diam di rumah, tapi lama-lama ya jadi biasa lagi saja tapi lebih hati-hati dan membatasi diri saja.”⁶³

⁶³ Wawancara dengan informan Ika Fanisa pada Jumat, 3 Februari 2023 pukul 13.05 WIB

14. Nama : Otang Suparman

Usia : 42 Tahun

Alamat: Purwasari

Otang merupakan calon jemaah umrah yang juga gagal diberangkatkan oleh First Travel, Otang adalah seorang wiraswastawan Otang membuka usaha bubur kacang maupun ayam di daerah Ciamis. Saat diwawancara, Otang bercerita bahwa ia mendaftar umrah di First Travel bersama dengan karyawannya (2 orang), Otang berencana untuk umrah bersama karyawannya karena mengetahui tawaran promo umrah murah yang ditawarkan oleh First Travel yakni sebesar Rp 9 juta per orang. Otang mengaku ia mendaftar pada bulan April 2016 dan dijanjikan berangkat satu tahun kemudian.

Otang membagikan tanggapan dan pandangannya mengenai kejadian yang menimpanya tersebut dengan penuh kelapangan.

“Meski awalnya sempat kaget dan panik ya normal lah ya namanya orang ketipu kan gak mungkin biasa-biasa saja, tapi ya lagi-lagi langsung inget mungkin ini salah satu bentuk teguran dari Allah melalui peristiwa ini saya jadi lebih berusaha mendekatkan diri pada-Nya, memang belum dapet panggilan saja makanya yakin sama ketetapan Allah insyaAllah akan indah pada waktunya.”

Meski telah menerima dengan lapang Otang menuturkan bahwa ia tetap memiliki rasa penasaran akan uang yang telah disetorkan oleh para jemaah dan alasan mengapa uang tersebut disita oleh pemerintah.

“Sebetulnya yang masih mengganjal di hati dan pikiran itu saya penasaran saja sih uangnya dibuat untuk apa dan mau di bagaimana kan, kurang adanya transparansi dari pihak pemerintah jadi meski sudah menerima ketetapan yang ada tetap tersisa rasa penasaran sih ya. Tapi itu tidak mengubah rasa kepercayaan pada agensi-agens travel sih, saya yakin pasti masih banyak diluar sana yang menjalankan bisnis dengan jujur dan amanah, yang terpenting adalah kita harus tetap berhati-hati dan lebih selektif lagi saat akan memutuskan sesuatu agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak terulang.”⁶⁴

⁶⁴ Wawancara dengan informan Otang Suparman pada Kamis, 9 Februari 2023 pukul 09.10 WIB

15. Nama : Didik Sodikin

Usia : 56 Tahun

Alamat: Karangtawang

Didik mendaftar umrah bersama dengan istri dan anak-anaknya pada akhir tahun 2015. Didik memiliki sebuah toko material di desanya. Didik dijanjikan oleh agensi akan diberangkatkan pada akhir tahun 2016 atau awal tahun 2017 sehingga setelah penantian selama kurang lebih satu tahun itu membuat keberangkatan ini terasa sangat spesial dan dinantikan oleh keluarga. Didik mengungkapkan kekecewaan mendalam yang dirasakan olehnya dan keluarga saat mengetahui kabar berita tersebut berharap bahwa itu semua hanyalah mimpi buruk.

“Termasuk pukulan berat untuk saya dan keluarga, perjalanan ini adalah perjalanan yang sangat kami nanti-nantikan hal yang diharapkan tapi ternyata memang manusia hanya bisa berencana sisanya Allah yang menentukan, meski ada rasa kecewa dan marah tapi ya mau bagaimana lagi wong sudah kejadian.”

Pasca kejadian tersebut Didik mengaku ia hanya dapat terus berdoa pada Allah untuk diberikan yang terbaik.

“Saya minta sama Allah untuk dikuatkan saja karena tidak ada kekuatan selain dengan izinnya, minta untuk dilapangkan hatinya dalam menerima ketetapanNya, saya akan mengikuti apapun yang telah digariskan Allah untuk saya dan keluarga.”

Didik juga menuturkan bahwa kejadian tersebut membawa pembelajaran tersendiri bagi dirinya dan keluarga sehingga membentuk mereka menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

“Saya percaya segala hal yang terjadi di dunia ini termasuk di hidup saya semua pasti ada hikmahnya tersendiri, setelah adanya peristiwa itu saya dan keluarga berusaha untuk memperbaiki diri agar saat mendapat panggilan dari Allah kami sudah siap dan merasa pantas untuk berkunjung ke rumah-Nya, kami yakin segala yang telah hilang akan diganti oleh Allah dari arah yang tidak pernah kita sangka-sangka.”⁶⁵

⁶⁵ Wawancara dengan informan Didik Sodikin pada Jumat, 10 Februari 2023 pukul 16.10 WIB

BAB IV

ANALISIS

A. Proses Pembentukan Persepsi Korban First Travel Terhadap Biro Travel Umrah

Tindak pidana penipuan yang dilakukan oleh biro perjalanan umrah First Travel menyebabkan ribuan calon jemaah umrah gagal menunaikan ibadah di Tanah Suci. Pada kuartal tiga tahun 2017 Kementerian Agama secara resmi telah menjatuhkan sanksi administrasi berupa pencabutan izin operasional First Travel sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tertuang dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 589 Tahun 2017 per 1 Agustus 2017. Pencabutan izin tersebut dilakukan berdasar pada penilaian yang telah dilakukan dan terbukti bahwa First travel melanggar Pasal 65 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012, dimana dalam pasal tersebut menyatakan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dilarang untuk menelantarkan dan mengakibatkan kerugian dengan menggagalkan keberangkatan calon jemaah umrah.

Menurut teori pembentukan persepsi, tindakan penelantaran dan pembatalan keberangkatan jemaah yang dilakukan oleh First Travel adalah stimulus yang kemudian merangsang terbentuknya persepsi pada diri para korban. Putusan yang ditetapkan oleh Menteri Agama tentang pencabutan izin operasional menyulut perhatian banyak pihak terkhusus para korban yang telah dirugikan baik secara materil maupun immateril. Pembentukan persepsi korban mengacu pada proses bagaimana korban memandang dan menginterpretasikan pengalamannya yang telah diterima dan diproses melalui panca indranya.⁶⁶

Upaya pemerintah dalam menyelesaikan kasus penipuan umrah yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi terbentuknya persepsi dalam diri korban. Terbentuknya persepsi tersebut dapat menjadi tolak ukur keberhasilan upaya pemerintah

⁶⁶ Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, 90-92.

dalam menangani kasus tersebut. Keberhasilan tersebut dapat terlihat dari tingkat kepercayaan masyarakat terhadap biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan persepsi juga citra positif yang dimiliki oleh masyarakat terhadap biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Proses pembentukan persepsi korban First Travel terhadap biro travel umrah dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Stimulasi dan Seleksi

Stimuli dan seleksi adalah gerbang awal dalam sebuah proses pembentukan persepsi yang mana sebuah pesan akan berlanjut ke tahap berikutnya. Jika tahap ini tidak berlangsung dengan semestinya, maka persepsi tidak dapat terbentuk. Dalam hal ini stimuli yang berperan aktif adalah berita penelantaran calon jemaah umrah serta kegagalan diberangkatkan umrah jemaah First Travel.

Berdasarkan data hasil wawancara bersama informan, hampir seluruhnya mengaku bahwa ketika mereka mendapati berita penelantaran dan kegagalan berangkat umrah yang beredar di berbagai media mereka menyadari maksud dan pesan dari berita-berita tersebut, ini berarti stimulasi berjalan dengan baik pada diri informan yang dalam hal ini adalah para korban, hal ini tercermin dari beberapa informan yang menyatakan hal serupa, seperti yang diungkapkan Dedeh:

“Saya sepenuhnya memahami apa yang disampaikan oleh media, dari berita tersebut bahkan sebelum melakukan konfirmasi ke pihak travel saya sudah dapat kesimpulan bahwa saya jadi korban penipuan, yang artinya kemungkinan besar saya tidak jadi pergi ibadah umrah.”⁶⁷

Hal serupa pun terjadi pada beberapa korban lain seperti Yati yang mengaku bahwa ia sempat alami fase *denial* dan cukup kesulitan untuk mencerna stimulus yang diterimanya namun kemudian mereka berhasil menangkap pesan-pesan yang dimaksudkan, seperti narasi yang telah dituturkan oleh Yati dalam proses wawancara:

⁶⁷ Wawancara dengan informan Dedeh Rodiah pada Sabtu, 7 Januari 2023 pukul 16.30 WIB

“Sebenarnya di fase awal-awal itu saya seperti orang linglung, kayak orang stress dan bodoh begitu padahal keluarga, teman-teman, bahkan media pun sudah ngasih berita, sudah ngasih informasi dan pesan terkait kegagalan dan kasus penipuan itu ya, tapi saya lama banget buat memproses dan menerimanya, baru setelah beberapa waktu sekitar 1-2 mingguan begitu saya baru sepenuhnya sadar dan sudah mulai nyambung diajak bicara soal kasus dan kejadian itu.”⁶⁸

2. Pengelompokan (*Organization*)

Setelah melakukan proses seleksi terhadap informasi yang akan dicerna, maka individu akan mengelompokkan informasi-informasi tersebut. Pengorganisasian tersebut akan dilakukan dengan cara mengelompokkan informasi sesuai dengan tingkat pemahaman dan pengertian yang dimiliki oleh individu tersebut. Proses pengorganisasian atau pengelompokkan ini disebut juga dengan skemata kognitif, yakni struktur kognitif intelektual individu yang berupa gambaran persepsi, ide, dan aksi yang saling dikaitkan, dan merupakan dasar pemikiran seseorang.

Melalui proses wawancara beberapa informan mengaku bahwa mereka mengalami hal yang sama atas pembentukan skema kognitif untuk mencerna pesan atau informasi yang diterimanya. Dalam hal ini beberapa informan memiliki tingkat pemahaman dan pengertian yang minim atau awam dan beberapa informan lain mengaku sudah memiliki pemahaman atas kondisi yang menimpanya tersebut. Seperti dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Iya awalnya pas dapet berita kayak begitu saya belum mengerti kalau saya kena scam pencucian uang, saya hanya tahu kalau saya ditipu saja begitu, lalu kerabat dan teman-teman saya menjelaskan lebih detail kondisi yang sebenarnya, penipuan seperti apa yang saya alami dan akibatnya bagaimana, serta kelanjutan kasusnya seperti apa, barulah dari situ saya punya pemahaman baru tentang kondisi dan situasi yang menimpa saya, sehingga akhirnya

⁶⁸ Wawancara dengan informan Yati Sumiati pada Kamis, 12 Januari 2023 pukul 11.05 WIB

saya bisa tahu langkah apa yang harus saya ambil setelah memahami duduk perkara kasus ini.”⁶⁹

3. Interpretasi dan Evaluasi

Setelah melewati fase pengorganisasian sensasi, individu akan memasuki tahapan selanjutnya yakni tahap penginterpretasian yang merupakan akumulasi dari pengalaman, proses pembelajaran, dan kepribadian. Jika proses ini berhasil dilalui maka individu akan memperoleh hasil akhir berupa persepsi. Setelah dilakukan proses wawancara peneliti mendapat konfirmasi dan validasi bahwa persepsi tidak berlaku sama bagi semua orang, tidak bertahan selamanya dan dapat berubah sesuai dengan perkembangan pengetahuan dan pengalaman yang dialami individu.

Pada akhirnya setelah melalui proses stimulasi dan pengelompokan para informan memiliki interpretasi atau persepsi yang berbeda, namun mereka sepakat bahwa pada masa-masa awal mereka memiliki interpretasi yang kacau atau kadang salah, namun seiring berjalannya waktu dan kemudian terbentuknya skema kognitif membuat mereka memiliki interpretasi yang lebih terbentuk dan terbangun dengan benar.

“Betul, setelah mencoba memahami situasi dan kondisi yang ada, menerima keterangan dan informasi dari rekan-rekan sekitar juga kerabat terdekat, yang awalnya saya pikir jika kita mendaftarkan diri untuk umrah atau haji di biro travel yang sudah memiliki izin dan terkenal itu sudah menjadi jaminan biro tersebut dapat dipercaya, tapi kan kenyataannya tidak seperti itu, ternyata kita harus tetap lebih berhati-hati lagi dalam memilih biro travel, jangan tergiur dengan harga yang miring, kita juga harus realistis ada harga sudah barang tentu pasti ada kualitas.”⁷⁰

⁶⁹ Wawancara dengan informan Dedeh Rodiah pada Sabtu, 7 Januari 2023 pukul 16.30 WIB

⁷⁰ Wawancara dengan informan Umi Arifah pada Sabtu, 7 Januari 2023 pukul 15.50 WIB

B. Dimensi Persepsi Korban First Travel Terhadap Biro Travel Umrah

Untuk memberi respon atau reaksi terhadap stimulus seperti pengetahuan baru, pengungkapan perasaan maupun sikap dan perilaku, seseorang akan memberikan bentuk respon yang berbeda-beda dan diklasifikasikan dalam 3 bentuk atau dimensi, ketiga dimensi tersebut akan digunakan guna menelaah dan menjabarkan bentuk-bentuk persepsi eks-jemaah first travel terhadap biro travel umrah, diantara dimensi persepsi tersebut adalah:

1. Dimensi Kognitif

Saifuddin Azwar menjabarkan dimensi kognitif dengan representasi kepercayaan seseorang atas sesuatu yang dianggapnya sah dan benar. Rasa percaya tersebut terbentuk dari segala hal yang diterima oleh panca indranya. Setelah rasa percaya terbentuk maka hal tersebut akan menjadi fondasi pengetahuan bagi seseorang dalam menilai objek tertentu.⁷¹

Dimensi kognitif dalam hal ini akan bertautan dengan penerimaan informasi, pengetahuan, dan pemahaman yang dimiliki korban terhadap biro travel umrah.

a. Informasi Kegagalan Keberangkatan Umrah Jemaah First Travel

Menurut analisis data penelitian, kegagalan keberangkatan umrah yang menimpa jemaah umrah First Travel sempat menjadi isu hangat dan menjadi sorotan publik karena jumlah korban yang terdampak dan dirugikan mencapai jumlah yang tidak sedikit, bahkan sampai pada awal tahun 2023 pembahasan seputar dana yang jemaah yang tertahan pemerintah pun masih menjadi bahan perbincangan publik.⁷² Meski persiapannya tidak sekompleks penyelenggaraan ibadah haji yang menjadi dambaan dan impian hampir seluruh umat muslim, kini penyelenggaraan perjalanan umrah pun hampir serupa

⁷¹ Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), 24-25.

⁷² CNN Indonesia, "Mahkamah Agung Putuskan Aset First Travel Dikembalikan Ke Jemaah," *CNN Indonesia*, last modified 2023, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230105163252-12-896686/mahkamah-agung-putusan-aset-first-travel-dikembalikan-ke-jemaah>.

kompleksitasnya karena animo umat muslim khususnya di Indonesia untuk berumrah dewasa ini dapat terbilang cukup tinggi.⁷³

Ibadah umrah merupakan serangkaian ibadah yang hanya dapat dilakukan di Tanah Suci dan tidak terikat oleh waktu yang berarti ibadah ini dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun dengan mengikuti syarat dan rukun yang berlaku. Indonesia telah ditetapkan menjadi negara kedua dengan jemaah umrah terbanyak di dunia yang pada tahun 2019 tercatat mencapai 508.180 jemaah umrah.⁷⁴ Hal ini menjadi angin segar bagi para penyedia layanan jasa di bidang haji dan umrah, melihat animo masyarakat yang cukup tinggi membuat pemerintah tidak bisa melakukan pengaturan dan pelayanan sendiri dan memutuskan untuk melibatkan pihak swasta yang ketetapanannya telah dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 dan diperbarui oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019.⁷⁵

Menjamurnya biro penyelenggara travel umrah di Indonesia hampir berbanding lurus dengan animo masyarakat, meski begitu dari ratusan biro travel umrah yang telah berhasil mengantongi izin operasional dari pemerintah, beberapa diantaranya ada yang melakukan tindak pidana penipuan atas dana jemaah umrah yang menyebabkan jemaah terlantar dan gagal diberangkatkan menuju tanah suci yang bahkan sampai detik ini praktek tindak pidana penipuan di bidang perjalanan umrah tersebut masih kerap terjadi hal ini terjadi karena kurang cepat tanggapnya Kementerian Agama dalam menangani dan mengambil tindakan atas biro-biro travel yang diduga bermasalah.⁷⁶ Menurut data yang dikutip dari website Sisko Patuh

⁷³ Ali Yusuf, "Amphuri: Meski Resesi Minat Umrah Tetap Tinggi," *Republika*, last modified 2023, <https://rejabar.republika.co.id/berita/rnt05r396/amphuri-meski-resesi-minat-umrah-tetap-tinggi>.

⁷⁴ Kemenag, "Jemaah Umrah Indonesia Terbanyak Kedua Di Dunia."

⁷⁵ Humas BPKH, "Komnas Haji: Pelaksanaan Umrah Murni Tanggung Jawab Swasta," *Bpkh.Go.Id*, last modified 2021, <https://bpkh.go.id/komnas-haji-pelaksanaan-umrah-murni-tanggung-jawab-swasta/>.

⁷⁶ Desty Luthfiani, "Penipuan Biro Travel Umrah, Kemenag Akui Verifikasi Data Jemaah Selama Ini Longgar," *Tempo.Co*, last modified 2023,

Kementerian Agama tercatat ada 21 biro travel yang telah melakukan tindak pidana penipuan atas dana milik jemaah, salah satu pelaku tersebut diantaranya adalah PT. First Anugerah Karya Wisata (First Travel).⁷⁷

Banyaknya pihak yang terlibat dan menjadi korban penipuan umrah First Travel ini memberikan dampak yang cukup signifikan pada penyedia jasa pelayanan travel haji dan umrah, seperti yang diungkapkan oleh pihak PPIU bahwa pasca adanya kasus tersebut masyarakat menganggap bahwa semua PPIU dan PPIH adalah biro travel yang sama seperti First Travel⁷⁸, masyarakat sendiri sempat mengalami krisis kepercayaan terhadap PPIU dan menyebabkan jumlah pendaftar umrah turun drastis. Para calon jemaah umrah mendapatkan sumber informasi atas kegagalan diberangkatkan umrah melalui beberapa media, diantaranya:

1) Televisi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama informan korban penipuan umrah di kecamatan Garawangi, beberapa informan menuturkan bahwa mereka mendapatkan informasi kegagalan diberangkatkan umrah dari media berita yang disiarkan melalui televisi, yang mana berita tersebut mengungkapkan adanya tindak pidana penipuan yang telah dilakukan oleh pihak First Travel serta adanya bentuk penelantaran atas jemaah sehingga menyebabkan gagalnya diberangkatkan umrah jemaah First Travel.

“Sehari setelah saya minta penjelasan pada pihak manajemen First Travel tentang kepastian jadwal keberangkatan tapi tidak kunjung dibalas, besoknya berita

<https://metro.tempo.co/read/1709098/penipuan-biro-travel-umrah-kemenag-akui-verifikasi-data-jemaah-selama-ini-longgar>.

⁷⁷ Kemenag, “Data PPIU Yang Masuk Daftar Hitam,” *Simpukemenag*, last modified 2020, <https://simpu.kemenag.go.id/home/daftarhitam>.

⁷⁸ Ali Yusuf, “PPIU Rasakan Dampak Kasus First Travel,” *Ihram.Co.Ic*, last modified 2019, <https://ihram.republika.co.id/berita/q21rc2430/ppiu-rasakan-dampak-kasus-first-travel>.

tentang kasus ini mulai naik dan masuk berita siang di televisi.”⁷⁹



Gambar 3. Siaran Berita Kasus First Travel
Sumber: Youtube BTV

Siaran berita tersebut mengungkapkan bahwa First Travel mulai gagal memberangkatkan jemaah umrah per tanggal 28 Maret 2017 bahkan sempat menginapkan para calon jemaah yang telah siap diberangkatkan di Bandara Soekarno Hatta. Sehingga kemudian pemerintah bekerjasama dengan POLRI mulai melakukan pengusutan dan penyidikan atas kasus tersebut dan menetapkan bos First Travel sebagai tersangka tindak pidana penipuan yang telah menyebabkan kerugian atas banyak pihak mulai dari pengurus *ticketing* sampai pada pengusaha *catering* di Arab Saudi dengan tunggakan hutang sebesar Rp 104 miliar.

Setelah dilakukan penyelidikan POLRI mengungkap bahwa pihak First Travel terbukti dana milik jemaah yang telah terkumpul mencapai angka hingga Rp 700 miliar namun meski begitu POLRI menyatakan bahwa uang yang saat itu dimiliki oleh perusahaan diyakini tidak cukup lagi untuk memberangkatkan para jemaah ke Tanah Suci.

⁷⁹ Wawancara dengan informan Deddy Junaedi pada Minggu, 8 Januari 2023 pukul 08.00 WIB

Beberapa jemaah mengaku pada awalnya mereka tidak percaya atas berita yang beredar di televisi, namun kian hari pemberitaan atas kasus tersebut semakin santer diberitakan oleh berbagai macam saluran berita maupun gosip di televisi yang kemudian membuat mereka yakin dan percaya dalam proses penerimaan stimuli atau informasi tersebut.

“Awalnya kan masih ada tulisan ‘diduga’ di headlinenya jadi saya belum percaya sama berita-berita yang beredar di tv itu tapi besok-besoknya lagi kasus ini masih ada di berita-berita gitu terus pas akhirnya pihak pemerintah sama polri yang angkat bicara baru deh saya bener-bener percaya, soalnya suka takut kemakan kabar bohong kalo bukan orang yang terpandang dan memang punya wewenang.”⁸⁰

Salah satu problematika di era reformasi dan informasi dewasa ini adalah mendapatkan informasi yang kredibel, melekatnya teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan masyarakat serta ledakan informasi dalam bentuk digital tidak dapat memberikan jaminan ketepatan dan kebenaran atas informasi tersebut. Kesalahan informasi yang beredar di internet dapat disebabkan oleh adanya informasi yang telah kadaluarsa, disinformasi, atau adanya unsur kesengajaan untuk menyebarkan berita bohong. Sehingga menjadi penting bagi masyarakat untuk menelusuri kebenaran atas informasi yang beredar di berbagai media platform sehingga tidak menimbulkan disinformasi.⁸¹

2) Sosial Media

Berdasarkan data hasil wawancara dengan informan, membuktikan bahwa mayoritas dari para korban mendapatkan informasi kegagalan keberangkatan umrah melalui grup whatsapp dan media facebook. Para jemaah tergabung dalam salah satu grup

⁸⁰ Wawancara dengan informan Evi Sofia pada Rabu, 11 Januari 2023 pukul 08.02 WIB

⁸¹ Hatta Abdul Malik, “Naqd Al-Hadits Sebagai Metode Kritik Kredibilitas Informasi Islam,” *Journal of Islamic Studies and Humanities* 1, no. 1 (2017): 38–39.

whatsapp jemaah umrah First Travel Kecamatan Garawangi dan grup kloter keberangkatan.

“Pas sebelum ada info penipuan itu sih terakhir sama pihak First Travel kita diinforin kalau keberangkatan mungkin akan mengalami penundaan soalnya ada masalah sama penurunan visanya begitu, jadi belum bisa dipastiin kapan berangkatnya tapi katanya bakal diusahain secepatnya, terus nyuruh kita buat mulai persiapan barang-barang yang diperlukan sebelum keberangkatan biar nanti pas visa cair kita bisa langsung diberangkatkan.”⁸²

Grup whatsapp tersebut diakui para informan menjadi salah satu media komunikasi antar sesama calon jemaah umrah yang berasal dari satu kecamatan untuk saling mengenal dan bertukar informasi seputar pelunasan biaya umrah, paspor, vaksin, jadwal keberangkatan, itinerary selama pelaksanaan umrah, dan berbagai hal lain yang perlu dipersiapkan sebelum berangkat ke Tanah Suci.

“Di grup whatsapp kita biasa tuker informasi dan tanya-tanya ke admin kalau memang ada yang kurang dimengerti, kadang ada yang tanya soal paspor, cara pelunasan, kegiatan selama di Tanah Suci, banyak sih ya tapi intinya seputaran umrah, sampe akhirnya ya itu kita pada tanya soal kepastian keberangkatan umrah yang sudah jadi bahan perbincangan di media sosial tapi setiap ditanya admin hanya menjawab akan diinfokan lagi selanjutnya atau nanti ditanyakan dulu ke pihak atasan, gak pernah memberi jawaban yang memuaskan.”⁸³

Selain tergabung dalam grup whatsapp jemaah umrah First Travel kecamatan, informan juga mengatakan bahwa mayoritas dari mereka juga tergabung dalam grup jemaah umrah First Travel di platform Facebook yang mana grup tersebut memuat hampir seluruh jemaah umrah First Travel se-Indonesia, sehingga penyampaian informasi atas kasus penipuan tersebut dan

WIB ⁸² Wawancara dengan informan Farah Fairuz pada Senin, 9 Januari 2023 pukul 18.30

WIB ⁸³ Wawancara dengan informan Teti Rizkiawati pada Kamis, 12 Januari 2023 pukul 19.30

kelanjutan kasusnya seperti apa semakin mudah diakses karena grup tersebut sering memberikan update terbaru perkembangan kasus tersebut.

Media	Jumlah Informan	Persentase %
Televisi	4	27%
Media Sosial	7	47%
Televisi dan Media Sosial	4	27%
Jumlah	15	100%

Table 5. Deskripsi Frekuentif Karakteristik Informan Berdasarkan Sumber Media Informasi

Kognitif seseorang terbentuk setelah melalui proses yang terjadi dalam pusat susunan saraf internal manusia ketika sedang berpikir, kognisi akan mempengaruhi aliran kognitif atau tingkah laku dari seseorang, secara sederhana kognitif adalah aktivitas mental yang akan membuat seseorang mampu untuk menghubungkan, mempertimbangkan, dan menilai suatu peristiwa yang telah dialaminya.⁸⁴ Bentuk persepsi yang timbul dan diungkapkan oleh para jemaah distimulasi oleh informasi yang mereka butuhkan dan perlu untuk diketahui, secara mandiri jemaah atau para korban mencari informasi seputar kegagalan diberangkatkan umrah yang mereka alami dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi saat itu baik melalui media sosial seperti facebook dan whatsapp maupun dari televisi dan surat kabar.

2. Dimensi Afektif

Dimensi afektif berhubungan dengan kondisi emosional atau perasaan seseorang terhadap objek tertentu. Ada empat karakteristik afektif yang mencakup minat, sikap, konsep diri, dan nilai.⁸⁵ Respons sentimental terhadap suatu objek dapat dipengaruhi dan dipicu oleh hal

⁸⁴ Magfirah Ramadanti, Cici Patda Sary, and Suarni, "Psikologi Kognitif (Studi Kajian Proses Mental Dan Pikiran Manusia)," *al-din* 2, no. 1 (2022): 48–50.

⁸⁵ Ina Magdalena, Amilanadzma Hidayah, and Tiara Safitri, "Analisis Kemampuan Peserta Didik Pada Ranah Kognitif, Afektif, Psikomotorik Siswa Kelas II B SDN Kunciran 5 Tangerang," *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2021): 51.

yang dipercayai benar dan sah berlaku atas suatu objek tertentu.⁸⁶ Dimensi afektif juga terpaut perasaan seseorang terhadap sesuatu dan proses penerimaan yang juga dipengaruhi oleh emosi dan kadar penggunaan logika yang dimiliki oleh seseorang. Jika dijabarkan, maka dimensi ini akan berkaitan dengan bentuk penerimaan dan penilaian korban penipuan terhadap biro travel umrah pasca adanya kasus penipuan dan kegagalan diberangkatkan umrah yang dilakukan oleh PT. First Travel.

a. Bentuk Penerimaan

1) Merasa kaget, marah, dan kecewa

Perasaan kaget, marah, serta kecewa merupakan bentuk emosi yang wajar diungkapkan oleh seseorang saat mengetahui bahwa dirinya menjadi korban penipuan dan dirugikan oleh pihak lain, lima belas informan mengaku bahwa tentu saja pada awalnya mereka semua merasakan emosi itu meski di kemudian hari mereka dapat menerima dan berdamai dengan keadaan. Seperti yang diungkapkan oleh Farah dalam sesi wawancara,

“Saya kaget bukan kepalang sampai stress Saya rasanya, kerja gak bisa fokus seharian cuma kepikiran gimana nasib kedepannya, kalau gak jadi bisa pergi umrah ya setidaknya uangnya dikembalikan gitu Saya gapapa deh gak keberatan, tapi kok ternyata uangnya malah disita sama negara, kecewa banget Saya waktu itu padahal saya sudah prepare banyak buat keberangkatan eh ternyata gagal berangkat ya jelas siapa yang gak marah dan kecewa dong ya kalo persiapannya sudah hampir 90%.”⁸⁷

Emosi stress, marah, dan kecewa yang muncul dan dirasakan oleh para korban disebabkan oleh banyaknya persiapan yang telah mereka lakukan serta pengeluaran tidak terduga yang jumlahnya tidak sedikit. Meski begitu pada akhirnya mereka menyadari bahwa setiap kejadian pasti selalu ada hikmah di dalamnya, sehingga sebagian dari mereka merasa dapat lebih

⁸⁶ Ibid, 26-27.

⁸⁷ Wawancara dengan informan Farah Fairuz pada Senin, 9 Januari 2023 pukul 18.30

memaknai arti kehidupan dengan tetap berhusnudzon pada ketetapan Allah swt.,

Serupa dengan ibadah haji, ibadah umrah juga merupakan ibadah panggilan dari Allah swt, seperti yang ditulis oleh Mind Muhammad dalam bukunya “Magnet Umrah” ia menuliskan bahwa Allah memanggil hamba-hamba-Nya untuk berhaji dan umrah dengan panggilan yang lembut dan sifatnya bergilir, sehingga ia meyakini bahwa setiap hamba akan mendapat panggilan dan kesempatan yang sama suatu saat nanti dengan jalan yang berbeda-beda.⁸⁸ Oleh sebab itu, setiap umat muslim yang sedang menunaikan ibadah haji maupun umrah dianjurkan untuk memperbanyak melafalkan kalimat talbiyah sebagai syariat bahwa mereka telah memenuhi panggilan Allah untuk melaksanakan serangkaian ibadah haji maupun umrah.

لَيْبِكَ اللَّهُمَّ لَيْبِكَ، لَيْبِكَ لَا شَرِيكَ لَكَ لَيْبِكَ، إِنَّ الْحَمْدَ وَالنِّعْمَةَ لَكَ وَالْمُلْكَ لَا شَرِيكَ لَكَ

Artinya, “Aku datang memenuhi panggilan-Mu ya Allah. Aku datang memenuhi panggilan-Mu. Aku datang memenuhi panggilan-Mu. Tiada sekutu bagi-Mu. Aku datang memenuhi panggilan-Mu. Sungguh, segala puji, nikmat, dan segala kekuasaan adalah milik-Mu. Tiada sekutu bagi-Mu.”⁸⁹

Emosi marah dan kecewa yang dirasakan oleh para korban juga disebabkan oleh antusiasme yang dimiliki pada saat mendaftarkan diri untuk melakukan perjalanan suci, perasaan gembira dan antusias karena akan segera berkunjung dan beribadah di rumah Allah harus sirna begitu saja saat menerima kabar bahwa dirinya ternyata belum bisa berkunjung ke Tanah Suci karena adanya insiden penipuan yang menyimpannya tersebut.

“Sudah jelas dan pasti kecewa ya, kita awalnya sudah senang dan antusias banget akhirnya setelah

⁸⁸ Mind Muhammad, *Magnet Umrah* (Jakarta: edwrite publishing, 2018), 35.

⁸⁹ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah* (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020), 79-80.

penantian dan menabung selama ini akan lunas terbayar waktu kita melihat ka'bah dan beribadah di sana, tapi ternyata takdir berkata lain.”⁹⁰

2) Menerima dengan ikhlas

Meski mayoritas jemaah mengaku kecewa dan marah atas kejadian tersebut, namun ada beberapa di antara mereka yang mengaku menerima ketetapan ini dengan hati yang ikhlas dan lapang, dengan alasan bahwa semua sudah menjadi ketetapan Allah yang sudah sepatutnya diterima, selain itu mereka percaya bahwa selalu ada hikmah di balik setiap kejadian. Sebagaimana yang dituturkan oleh Sofyan

“Alhamdulillah Allah izinkan saya untuk tidak ada perasaan marah saat itu, dari awal Saya sudah ikhlas karena ini memang sudah ketetapan dari Allah, terkait uangnya bisa kembalikan atau tidak Saya tidak berharap apapun karena Saya yakin Allah pasti akan mengganti apa yang telah diambilnya. Saya yakin saja sama Allah sudah cukup untuk membuat hati Saya tenang.”⁹¹

Tidak hanya Sofyan yang mengaku menerima kejadian ini, hal serupa pun diutarakan oleh beberapa korban lainnya seperti Deddy, Didik, Teti, dan Siti Rohayati yang juga memiliki pemikiran dan penerimaan yang serupa. Seperti diungkapkan oleh Siti Rohayati

“Saya kembalikan lagi semua ke Allah karena saya yakin ibadah umrah dan haji itu semua sifatnya panggilan ya, jadi mungkin itu berarti pertanda bahwa Saya dan keluarga memang belum dapat panggilan untuk pergi ibadah di Tanah Suci, disuruh Allah untuk memperbaiki dan memantaskan diri lagi sebelum kemudian bisa beribadah di rumah-Nya.”⁹²

⁹⁰ Wawancara dengan informan Dadah Hamidah pada Minggu, 8 Januari 2023 pukul 15.06 WIB

⁹¹ Wawancara dengan informan Sofyan Sauri pada Minggu, 8 Januari 2023 pukul 10.25 WIB

⁹² Wawancara dengan informan Siti Rohayati pada Selasa, 10 Januari 2023 pukul 17.00 WIB

Menurut Muhib Abdul Wahab, memaparkan bahwa setidaknya ada beberapa hikmah yang dapat dipetik di balik adanya sebuah musibah.⁹³ Pertama, musibah adalah salah satu cara Allah mengingatkan atau menegur hamba-Nya agar tidak melakukan kemaksiatan dan supaya semakin mendekatkan dirinya pada Sang Khalik.

Kedua, musibah memuat pelajaran pentingnya untuk mengintegrasikan ibadah dan *isti'anah* atau bentuk penghambaan diri dan memohon perlindungan kepada Allah swt, seperti yang Allah sampaikan melalui firman-Nya QS al-Fatihah : 5

إِيَّاكَ نَعْبُدُ وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ⁹⁴

Artinya: “Hanya Engkau yang kami sembah, dan hanya kepada Engkau kami meminta pertolongan.”

Hal ini dapat dibuktikan dengan bertambahnya kadar keimanan dan lebih berorientasi pada diri sendiri sehingga tidak mudah menyalahkan orang lain. Ketiga, musibah bisa diibaratkan sebagai bentuk laboratorium dan bentuk ujian atas keimanan dan kesabaran yang diberikan oleh Allah atas hamba-Nya, sebagaimana firman Allah swt dalam QS al-Baqarah : 155

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ ۗ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ⁹⁵

Artinya: “Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar.”

⁹³ Muhib Abdul Wahab, “10 Hikmah Di Balik Musibah,” *Republika*, last modified 2021, <https://www.republika.id/posts/13682/10-hikmah-di-balik-musibah>.

⁹⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemah* (Jakarta: PT. Sinergi Pustaka Indonesia, 2012).

⁹⁵ *Ibid.*

Keempat, musibah adalah bentuk manifestasi kasih sayang Allah terhadap hamba-Nya, diungkapkan dalam hadis rasul yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah

عن أنس بن مالك رضي الله عنه عن النبي ﷺ أنه قال: "إن عِظَمَ الجِزَاءِ مع عِظَمِ البلاءِ، وإن الله تعالى إذا أحب قوما ابتلاهم، فمن رَضِيَ فله الرضا، ومن سَخِطَ فله السُّخْطُ"⁹⁶

Artinya: Dari Anas bin Malik -*raḍiyallāhu 'anhu*- meriwayatkan dari Nabi -*ṣallallāhu 'alaihi wa sallam*-, bahwa beliau bersabda, “Sesungguhnya besarnya pahala tergantung pada besarnya ujian, dan jika Allah mencintai suatu kaum, Dia pasti menguji mereka; siapa yang ridha maka baginya keridhaan (Allah) dan siapa yang murka maka baginya kemurkaan (Allah).”

Kelima, meski awalnya penuh dengan rasa duka namun perlahan akan diganti menjadi sukacita dan rasa bahagia, musibah mengajarkan perlunya memiliki sikap optimisme dan tetap berhusnudzon pada Sang Pencipta karena roda kehidupan akan selalu berputar, telah Allah sampaikan hal ini dalam firman QS Al-Insyirah : 5, yang menyatakan bahwa sesudah kesulitan pasti ada kemudahan. Keenam, musibah bisa menjadi perantara penggugur dosa

عن أبي سعيد وأبي هريرة رضي الله عنهما مرفوعاً: ما يُصِيبُ المسلمَ من نصبٍ، ولا وصبٍ، ولا همٍّ، ولا حزنٍ، ولا أذىٍ، ولا غَمٍّ، حتى الشوكة يُشاكها إلا كفر الله بها من خطاياها⁹⁷

Artinya: Dari Abu Sa'īd dan Abu Hurairah -*raḍiyallāhu 'anhumā*- meriwayatkan secara marfū': “Tidaklah seorang muslim ditimpa kepayahan, sakit, dukacita, kesedihan, penderitaan, dan kesusahan hingga duri yang menusuknya melainkan Allah menghapus dosa-dosanya dengan sebab itu.”

⁹⁶ “Hadis Faidah Musibah,” *Hadeeth*, last modified 2022, <https://hadeethenc.com/id/browse/hadith/3339>.

⁹⁷ “Hadis Faidah Musibah 3701,” *Hadeeth*, last modified 2022, <https://hadeethenc.com/id/browse/hadith/3701>.

b. Penilaian Terhadap Biro Travel Umrah

Biro travel umrah memegang peranan penting dalam proses penyelenggaraan ibadah umrah yang mana pelaksanaannya berada di luar Indonesia membuat ibadah ini cukup kompleks jika ditangani sendirian. Animo masyarakat untuk melaksanakan umrah kian meningkat tiap tahunnya menjadi angin segar bagi pelaku bisnis untuk menggeluti dan menjalankan bisnis layanan perjalanan ibadah umrah. Namun, sejak tahun 2014 hingga saat ini tindak pidana penipuan umrah masih kerap kali terjadi dengan jumlah korban yang tidak sedikit hal ini tentu menjadi perhatian publik. Kementerian Agama khususnya Kasi PHU terus mengimbau masyarakat untuk berhati-hati saat memilih travel umrah dengan menggunakan rumus lima pasti umrah saat akan mendaftar di suatu biro travel.⁹⁸

Para korban menilai bahwa tindakan yang telah dilakukan oleh First Travel adalah sepenuhnya salah dan tidak dapat dibenarkan karena sangat merugikan banyak pihak baik secara material maupun immaterial. Bukan hanya merugikan para nasabah atau calon jemaah umrah namun juga merugikan pihak lain seperti para pelaku bisnis travel. Para korban juga mengaku sempat memiliki pandangan yang buruk pada biro travel umrah yang disebabkan oleh trauma berkelanjutan pasca kasus tersebut sehingga menimbulkan penilaian negatif dari para korban.

1) Penilaian Positif

Meski merasa telah dirugikan namun mayoritas informan tetap memiliki pandangan ataupun persepsi yang baik atas biro travel umrah. Mereka yang menganggap demikian adalah para informan yang berpikir bahwa mereka hanya sedang terkena sial ataupun teguran dari Allah dan bahwa sebenarnya di luaran sana masih banyak biro travel yang memiliki integritas dan amanah

⁹⁸ Humas, "Kasi PHU Imbau Masyarakat Hati-Hati Memilih Travel Umrah," *Kemenag*, last modified 2023, <https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/artikel/kasi-phu-imbau-masyarakat-hati-hati-memilih-travel-umrah#>.

dalam mengemban dan menjalankan tugas yang dipercayakan masyarakat kepadanya. Seperti yang dituturkan oleh Sofyan Sauri

“Saya masih yakin di luar sana agen travel yang amanah masih sangat banyak, kemarin Saya sedang ditegur saja sama Allah dan juga kurang berhati-hati.”⁹⁹

Sejak awal mereka sudah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi pada instansi terkait, kondisi mental dan psikologis individu berpengaruh dalam hal ini. Hal ini membuat mereka tidak memiliki persepsi negatif terhadap biro travel umrah dan tetap memiliki tingkat kepercayaan yang sama seperti sebelumnya dan tidak memiliki *trust issue* untuk kembali menggunakan jasa mereka di kemudian hari.

Amanah merupakan konsep penting yang seyogyanya dimiliki dalam kepribadian seorang muslim. Selain merupakan salah satu sifat para nabi, amanah juga bisa menjadi daya pikat seseorang dalam menjalin hubungan interpersonal, jika seseorang tidak memiliki rasa amanah dalam dirinya maka secara perlahan kehidupannya akan hancur disebabkan oleh tidak adanya rasa percaya dari orang lain, dapat berdampak pada pengkhianatan, dan permusuhan.¹⁰⁰

2) Penilaian Negatif

Dari lima belas informan yang telah diwawancarai, beberapa orang dari mereka memiliki penilaian yang negatif terhadap biro travel umrah, kejadian ini meninggalkan bekas luka dan trauma yang cukup mendalam bagi beberapa informan juga meninggalkan efek yang cukup hebat bagi keberlangsungan hidup mereka sehingga hal ini membuat mereka memiliki *trust issue* untuk menggunakan jasa biro travel umrah di kemudian hari.

⁹⁹ Wawancara dengan informan Sofyan Sauri pada Minggu, 8 Januari 2023 pukul 10.25 WIB

¹⁰⁰ Ivan Muhammad Agung, “Psikologi Amanah: Konsep, Pengukuran, Dan Tantangan,” *Buletin Psikologi* 29, no. 2 (2021): 187–188.

“Memang betul ya keberadaan biro travel ini bisa sangat membantu kita sebagai masyarakat yang awam akan dunia luar dan tetek bengeknya dunia pariwisata termasuk di dalamnya seputar perjalanan ibadah umrah maupun haji yang tentu lebih kompleks. Tapi ya kalau nipu begini bukannya membantu malah merugikan, padahal bironya sudah punya izin operasional terkenal juga makanya banyak orang yang percaya. Lah bagaimana kita kan jadi bingung dan takut lagi ya kalo mau milih atau daftar umrah begitu, yang sudah punya izin dan terkenal saja masih bisa nipu bagaimana yang lainnya coba yang masih ngerintis atau yang belum seterkenal mereka otomatis ya mereka juga punya peluang yang sama dong buat nipu, terus kita harus bagaimana, harus percaya sama biro yang kayak bagaimana biar gak kena tipu lagi?”¹⁰¹

Trust issue adalah kondisi dimana seseorang kesulitan untuk mempercayai orang lain, memiliki rasa curiga, dan *over-protective*. *Trust issue* dapat terjadi karena disebabkan oleh adanya pengalaman atau kejadian menyedihkan yang menyimpannya di masa lalu yang menimbulkan efek ketakutan berlebih pada suatu objek tertentu yang dalam hal ini adalah ketakutan untuk menggunakan jasa biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang disebabkan oleh pernahnya informan mengalami tindak pidana kasus penipuan yang dilakukan oleh biro travel umrah.¹⁰²

Pada hakikatnya manusia itu bersifat netral, tidak ada kata negatif maupun positif, baik buruknya penilaian dan tingkah laku seseorang akan dipengaruhi oleh rangsang atau stimulus yang diterimanya.¹⁰³ Sarwono mengemukakan bahwa proses pembentukan persepsi terjadi sebagaimana seseorang menyaring, mengolah, dan menafsirkan informasi atau stimulus yang masuk dan diterima sehingga terciptanya gambaran secara keseluruhan.

¹⁰¹ Wawancara dengan informan Shabrina Maulida pada Selasa, 10 Januari 2023 pukul 12.10 WIB

¹⁰² Erwin Rasyid, Ade Putranto Prasetyo Wijiharto Tunggal, and Hari Akbar Sugiantoro, “Trust Issues in the Health Communication of Childreen in Street Situation,” *Jurnal ASPIKOM* 6, no. 1 (2021): 111.

¹⁰³ Adnan Achiruddin Saleh, *Pengantar Psikologi*, Edisi Pert. (Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2018), 186.

Persepsi sangat dipengaruhi dan erat kaitannya dengan tingkat pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki oleh individu, dipengaruhi juga oleh perasaan, keinginan, dan fakta bahwa persepsi yang dimiliki oleh seseorang dalam menilai dan mengamati sesuatu dapat berbeda dengan yang orang lain persepsikan.¹⁰⁴

3. Dimensi Konatif

Dimensi konatif berhubungan dengan kecenderungan individu dalam merespons suatu objek tertentu yang ditunjukkan melalui tingkah lakunya.¹⁰⁵ Dalam hal ini yang akan peneliti analisis adalah mengenai tindakan dan perilaku para korban terhadap biro travel umrah pasca terjadinya kasus tindak pidana penipuan. Predisposisi yang merupakan faktor sumber stres yang dapat mempengaruhi individu untuk menghadapi tekanan stress yang dialami juga terlibat dalam pembentukan dimensi konatif individu dalam bertindak terhadap objek.

Dimensi konatif memiliki korelasi dengan dimensi kognitif hal ini dibuktikan dengan jika individu memiliki keyakinan atau pandangan positif terhadap sesuatu maka individu pun akan memiliki kecenderungan untuk bertindak positif seperti bersedia membantu, mempromosikan, memperhatikan, dan berbuat sesuatu yang akan menguntungkan objek tersebut begitu pula sebaliknya, jika individu memiliki keyakinan atau pandangan negatif atas sesuatu maka perilakunya pun akan berbalik menyerang, mengecam, mencela, dan akan bersifat merugikan objek tersebut.¹⁰⁶

¹⁰⁴ M Sendoro Zalukhu, "Hubungan Persepsi Individu Tentang Pekerjaan Dan Stres Kerja Dengan Prestasi Kerja Karyawan Pt Musimas Medan (Studi Kuantitatif Pada Karyawan Pt Musimas Medan)" (Universitas Medan Area, 2020).

¹⁰⁵ Elvi Anggraeni Tjandra and Siska Rosiani Tjandra, "Hubungan Antara Komponen Kognitif, Komponen Afektif Dan Komponen Perilaku Terhadap Sikap Konsumen Memanfaatkan Teknologi Internet," *Jurnal Manajemen* 17, no. 1 (2013): 42–52.

¹⁰⁶ Cindy Megan Woy, Max Rembang, and Reiner R. Onsu, "Analisis Sikap Mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Jurnalistik Fispol Unsrat Terhadap Isi Berita Akun Anonim Kehidupan Artis Di Instagram," *Internet Research* 8, no. 2 (2019): 7–8.

a. Langkah-Langkah yang Dilakukan Korban Pasca Gagal Berangkat Umrah

1) Menghubungi Pihak Manajemen

Langkah atau tindakan pertama yang dilakukan oleh para korban setelah menerima kabar tersebut adalah melakukan *cross-check* pada pihak manajemen travel untuk memastikan kebenaran berita tersebut, meski pada awalnya manajemen bersifat terkesan menutup-nutupi kasus ini namun berkat desakan dari banyaknya pihak dan berita yang beredar di media semakin membanjiri linimasa membuat pihak manajemen akhirnya membuka suara.

“Ya setelah mendapat kabar berita itu kita langsung tanya ke grup, ada juga yang telpon ke kantor atau ke pihak manajemennya begitu ya tapi gak diangkat-angkat, kita tanya di grup pun gak ada yang dibales, rasanya kayak kita dicampakkan saja begitu gak ada penjelasan apapun, padahal kan kita tujuannya mencari info yang valid ya biar enggak salah prasangka meski pada akhirnya ya itu kenyataan juga.”¹⁰⁷

2) Mengikuti Perkembangan Informasi Terbaru

Menurut data penelitian, mayoritas korban mengikuti dan memantau perkembangan kasus melalui berbagai media massa seperti televisi, koran, dan internet. Namun ada pula beberapa jemaah yang memilih untuk berhenti mengikuti pemberitaan media guna melindungi dan menjaga kesehatan mentalnya.

“Saya pribadi mengikuti perkembangan kasusnya sampai akhirnya hakim ketuk palu menjatuhkan hukuman untuk para pelaku, kadang lihat di berita tv kadang lihat di laman facebook. Saya juga ikutin sampai pada masa uang jemaah disita oleh pemerintah.”¹⁰⁸

¹⁰⁷ Wawancara dengan informan Farah Fairuz pada Senin, 9 Januari 2023 pukul 18.30 WIB

¹⁰⁸ Wawancara dengan informan Dadah Hamidah pada Minggu, 8 Januari 2023 pukul 15.06 WIB

3) Berkonsultasi dengan Tokoh Agama atau Psikolog

Berdasarkan data hasil penelitian, beberapa korban ada yang sempat mengalami depresi dan mengharuskan mereka untuk berkonsultasi dengan guru spiritual atau psikolog untuk mengembalikan kondisi mental mereka. Menurut penelitian riwayat ditipu seseorang dapat menyebabkan munculnya gangguan psikologis akibat rasa tidak menyenangkan yang diterima oleh tubuh, gangguan tersebut dapat berupa munculnya *trust issue*, depresi, stres pasca trauma, gangguan panik, maupun gangguan penyesuaian diri.¹⁰⁹

“Meskipun awalnya memang sulit tapi setelah banyak meminta nasihat dari para ustadz dan saya juga sempat menemui psikolog karena sempat merasakan adanya gangguan mental seperti mengarah ke depresi dan trauma, Saya akhirnya kembali yakin bahwa pasti semuanya akan diganti dengan yang lebih sama Allah, yang sudah hilang itu mungkin memang bukan rezeki Saya, karena yang terpenting saat ini bagi saya adalah kesehatan kondisi mental dan batin.”¹¹⁰

b. Trauma *Healing* Pasca Gagal Berangkat Umrah

1) Muhasabah Diri

Setelah melakukan wawancara dengan informan, mereka menuturkan bahwa dengan adanya kejadian tersebut membuat mereka lebih mendekatkan diri pada Sang Pencipta dan jadi lebih mawas diri. Mereka meyakini kejadian ini sebagai teguran dari Allah atas kesalahan atau keluputan yang mungkin pernah dilakukan karena setiap manusia tentu tidak akan pernah terbebas dari berbuat kesalahan dan dosa yang jika tidak dilakukan evaluasi akan membuahkan teguran dari Allah.

¹⁰⁹ Kusumawati Hatta, *Trauma Dan Pemulihannya Suatu Kajian Berdasarkan Kasus Pasca Konflik Dan Tsunami, Dakwah Ar-Raniry Press* (Banda Aceh: Dakwah Ar-Raniry Press, 2016), 18-20.

¹¹⁰ Wawancara dengan informan Ika Fanisa pada Jumat, 3 Februari 2023 pukul 13.05 WIB

Menurut Al-Ghazali muhasabah adalah perhitungan seorang hamba atas tiap laku lampah yang dilakukannya, merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh individu untuk mengevaluasi amalan atau perbuatan yang telah dikerjakannya apakah amalan tersebut mengandung maksiat atau tidak.¹¹¹ Selain bermanfaat untuk lebih mengenal diri sendiri, muhasabah diri juga berguna untuk memperbaiki hubungan antara manusia dan Tuhannya (*hablu minallah*).

“Bisa jadi ini adalah salah satu teguran dari Allah, mungkin saja dalam uang yang Saya bayarkan untuk biaya umrah itu ada hak uang milik orang lain yang Allah titipkan pada Saya. Saya menjadikan peristiwa ini sebagai bagian dari pelajaran hidup dan proses perbaikan diri.”¹¹²

2) Berhati-hati Dalam Bertindak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidak hati-hatian dalam mengambil keputusan menjadi salah satu faktor seseorang mudah tertipu, beberapa informan mengaku bahwa mereka sadar bahwa kejadian ini terjadi atas kelalaian pribadi yang tidak melakukan pengecekan secara menyeluruh dan mudah percaya pada orang yang dianggapnya dapat dipercaya. Adanya peristiwa ini membuat mereka menjadi pribadi yang lebih berhati-hati dalam bertindak dan mengambil keputusan, selain itu efek atau dampak lain yang dirasakan ialah mereka menjadi lebih sulit terbuka dan mempercayai orang lain karena adanya rasa trauma agar kejadian serupa tidak terulang kembali.

“Jujur kita pasti tetap butuh sama biro travel ya, tapi ke depannya sudah jelas harus lebih hati-hati saja, jangan tergiur lagi sama promo umrah murah yang bener-bener gak masuk akal, mulai banyak literasi juga pas mau pilih agen travelnya biar gak ketipu dua kali, kapok banget deh. Soalnya kirain biro yang sudah punya izin operasional itu

¹¹¹ Siti Alfiatun Hasanah, “Konsep Muhasabah Dalam Al-Qur’an Telaah Pemikiran Al-Ghazali,” *Jurnal al-Dirayah* 1, no. 1 (2018): 59–60.

¹¹² Wawancara dengan informan Deddy Junaedi pada Minggu, 8 Januari 2023 pukul 08.00 WIB

sudah pasti jujur dan amanah begitu ya, tapi ternyata sama saja bagaimana juga niat pengelolanya untuk mau jujur dan amanah atau malah sebaliknya. Jadi ya besok kalo mau daftar lagi bakal lebih hati-hati sih.”¹¹³

3) Menjaga Kesehatan Mental

Peristiwa ini menyisakan dampak gangguan mental pada diri korban, di satu sisi ia dapat mengalami trauma karena kehilangan harta benda dan relasinya, disisi lain ia akan merasa malu dan cemas untuk menghadapi khalayak karena telah tertipu. Setelah melakukan konsultasi dengan guru spiritual atau ustadz juga menemui psikolog atau psikiater untuk memulihkan kondisi mentalnya, ia perlu untuk menjadi kondisi mental tersebut agar kembali pulih dan stabil karena sama seperti halnya luka fisik, luka psikis juga perlu mendapatkan perawatan dan penanganan yang tepat agar kembali sehat.

Para informan menuturkan bahwa mereka menjaga mental mereka tetap waras dan stabil dengan terus mendekatkan diri pada Allah, rutin mengikuti kajian islami, dan sering bertemu dan berbincang dengan orang-orang yang memiliki aura positif yang dapat menularkan atau membagikan auranya.

“Ketemu psikolog sesekali saja sih pas masa-masa awal yang sangat kacau itu, setelahnya saya rutin mengisi ruang batin dengan ikut pengajian, sering berkumpul sama teman-teman yang baik dan peduli, memperbanyak kegiatan positif biar gak kepikiran terus dan biar gak stress. Perbanyak ibadah dan berdoa meminta dilapangkan hati dan rezekinya, meminta ketenangan lahir dan batin.”¹¹⁴

WIB ¹¹³ Wawancara dengan informan Farah Fairuz pada Senin, 9 Januari 2023 pukul 18.30

WIB ¹¹⁴ Wawancara dengan informan Siti Rohayati pada Selasa, 10 Januari 2023 pukul 17.00

Sebagai kebutuhan mendasar bagi setiap manusia, agama memiliki peranan cukup penting dalam membantu menjaga kondisi mental seseorang. Suhaimi menyatakan bahwa kesehatan mental adalah suatu kondisi dimana perkembangan fisik, intelektual, emosional, dan spiritual mampu berjalan beriringan secara optimal.¹¹⁵ Kesehatan mental merupakan komponen utama dan paling penting dalam kehidupan manusia, agama membantu manusia untuk mencapai kondisi sehat mental dengan mendalami ajaran-ajarannya, melaksanakan perintah-perintahnya, dan menjauhi segala larangannya, agama juga berperan dalam menuntun manusia untuk lebih memaknai arti dan tujuan hidupnya.

¹¹⁵ Ni Putu Dasniari and Putu Sri Marselinawati, "Pengaruh Agama Terhadap Kesehatan Mental," *Swara Vidya: Jurnal Prodi Teologi Hindu* 2, no. 1 (2022): 64–66.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini telah menguraikan mengenai analisis dampak kasus first travel terhadap pembentukan persepsi korban pada biro travel umrah dengan kesimpulan penelitian bahwa proses terbentuknya persepsi korban penipuan first travel terhadap biro travel umrah berlangsung melalui beberapa tahapan, diantaranya: 1) Terbentuknya persepsi para korban dilandasi oleh berita atau kabar yang beredar di media tentang kegagalan diberangkatkan umrah; 2) Interaksi antar korban dan pihak manajemen membantu dalam proses pembentukan persepsi para korban tentang biro travel umrah; 3) Persepsi tentang biro travel umrah terbentuk dengan pengaruh eksternal seperti media sosial dan bantuan psikolog. Selain itu, terbentuknya persepsi para korban terhadap biro travel umrah juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan pemahaman para korban terhadap kasus penipuan yang menyimpannya tersebut. Guna mengatasi rasa trauma atau yang masyhur dengan istilah trauma *healing*, para korban senantiasa berlatih untuk bermuhasabah diri, lebih berhati-hati dalam bertindak dan mengambil keputusan, serta berusaha menjaga kesehatan mental tetap stabil dengan mendekatkan diri pada Allah swt.,.

B. Saran

1. Kepada pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah supaya meningkatkan atensinya pada biro travel umrah yang dicurigai bermasalah agar kejadian serupa tidak terulang dan merugikan banyak pihak. Hal ini guna menanggulangi dan meminimalisir tindak pidana penipuan umrah dan menjaga citra pemerintah maupun biro travel tetap baik. Diharapkan pula agar pemerintah lebih gencar melakukan sosialisasi terkait rumus 5 pasti umrah tidak hanya secara daring namun juga luring kepada masyarakat khususnya lansia yang tidak terjamah internet dan media sosial sebagai usaha preventif pencegahan terulangnya tindak pidana penipuan umrah.

2. Penelitian ini masih dalam ruang lingkup yang sempit dan memerlukan penelitian lebih lanjut baik dari segi pengaturan manajemen, komunikasi, ataupun sudut pandang lainnya.

C. Penutup

Puji syukur atas rahmat dan ridha Allah swt peneliti bisa menuntaskan penulisan skripsi ini dengan baik dan peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak keluputan dan kekurangan baik dalam penulisan maupun dalam proses menganalisis sehingga tulisan ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif guna memperbaiki penulisan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Muhib. "10 Hikmah Di Balik Musibah." *Republika*. Last modified 2021. <https://www.republika.id/posts/13682/10-hikmah-di-balik-musibah>.
- Agama RI, Kementerian. *Al-Quran Dan Terjemah*. Jakarta: PT. Sinergi Pustaka Indonesia, 2012.
- . *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*. Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020.
- Aini, Qurratul. "Tindak Pidana Penipuan Dengan Modus Travel Umrah (Analisis Kasus First Travel)." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- AMPHURI. "Jemaah Umrah Indonesia, 1435 H-1440 H." *Lokadata.Beritagar.Id*. Last modified 2019. Accessed February 6, 2023. <https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/jmaah-umrah-indonesia-1435-h-1440-h-1582787061>.
- Azwar, Saifuddin. *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002.
- BPKH, Humas. "Komnas Haji: Pelaksanaan Umroh Murni Tanggung Jawab Swasta." *Bpkh.Go.Id*. Last modified 2021. <https://bpkh.go.id/komnas-haji-pelaksanaan-umroh-murni-tanggung-jawab-swasta/>.
- Chonyta, Didin Nasiya, Istiharoten. "Penipuan Dan Penggelapan Biro Perjalanan Haji Dan Umroh (Study Kasus PT. First Travel)." *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2022).
- Danarjati, Dwi Prasetya, Adi M, and Ekawati. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Desvianto, Sofyan, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen, and Petra Surabaya. "Studi Fenomenologi: Proses Pembentukan Persepsi Mantan Pasien Depresi Di Rumah Pemulihan Soteria." *E-Komunikasi* 1, no. 3 (2013): 106–107.
- Dharmastuti, Hestiana. "Derita Korban First Travel: Tangisan, Depresi Sampai Tutup Usia." *Detiknews*. Last modified 2017. Accessed February 9, 2023. <https://news.detik.com/berita/d-3617548/derita-korban-first-travel-tangisan-depresi-sampai-tutup-usia>.
- Fuady, I., H. Arifin, and E. Kuswarno. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di Kota Serang." *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik* 21, no. 1 (2017): 91–92.

- Gesi, Burhanudin, Rahmat Laan, and Fauziyah Lamaya. "Manajemen Dan Eksekutif." *Jurnal Manajemen* 3, no. 2 (2019): 53.
- Ginting, Alfira. "Dampak Pemberitaan Kasus First Travel Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Memilih Travel Umroh." Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018.
- Hadi, Sabiq. "Rekonstruksi Pemahaman Yang Keliru Tentang Kewajiban Dan Keutamaan Haji Dan Umrah." *Al-Iqtishod : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 01, no. 01 (2019): 77.
- Handayani, Merly. "Persepsi Siswa Tentang Manifestasi Tugas-Tugas Perkembangan Remaja Siswa Kelas XI SMA Negeri 11 Samarinda." *Al-Din: Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan* 5, no. 1 (2020): 105.
- Harbani, Rahma Indina. "Berapa Kali Rasulullah SAW Berhaji Dan Umrah Setelah Islam?" *Detikedu*. Last modified 2022. Accessed February 9, 2023. [https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5916902/berapa-kali-rasulullah-saw-berhaji-dan-umrah-setelah-islam#:~:text=%22Nabi melaksanakan umrah sebanyak empat,umrah saat beliau menunaikan haji](https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5916902/berapa-kali-rasulullah-saw-berhaji-dan-umrah-setelah-islam#:~:text=%22Nabi%20melaksanakan%20umrah%20sebanyak%20empat,umrah%20saat%20beliau%20menunaikan%20haji).
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hatta, Kusumawati. *Trauma Dan Pemulihannya Suatu Kajian Berdasarkan Kasus Pasca Konflik Dan Tsunami*. Dakwah Ar-Raniry Press. Banda Aceh: Dakwah Ar-Raniry Press, 2016.
- Humas. "Kasi PHU Imbau Masyarakat Hati-Hati Memilih Travel Umrah." *Kemenag*. Last modified 2023. <https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/artikel/kasi-phu-imbau-masyarakat-hati-hati-memilih-travel-umrah#>.
- Humas Kementerian Agama. "Kemenag Cabut Izin First Travel Sebagai PPIU." *Kemenag.Go.Id*. Last modified 2017. <https://kemenag.go.id/berita/read/505159/layanan>.
- Indonesia, CNN. "Mahkamah Agung Putuskan Aset First Travel Dikembalikan Ke Jemaah." *CNN Indonesia*. Last modified 2023. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230105163252-12-896686/mahkamah-agung-putuskan-aset-first-travel-dikembalikan-ke-jemaah>.
- Johari, and Johar Arifin. *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*. Yogyakarta: CV Istana Agency, 2019.
- Kemenag. "Data PPIU Yang Masuk Daftar Hitam." *Simpukemenag*. Last modified 2020. <https://simpu.kemenag.go.id/home/daftarhitam>.

- . “Jemaah Umrah Indonesia Terbanyak Kedua Di Dunia.” *Kemenag.Go.Id*. Last modified 2019. Accessed February 6, 2023. <https://kemenag.go.id/read/jemaah-umrah-indonesia-terbanyak-kedua-di-dunia-0az63>.
- . “Kemenag Cabut Izin First Travel Sebagai PPIU.” *Kemenag.Go.Id*. Last modified 2017. <https://kemenag.go.id/berita/read/505159/kemenag-cabut-izin-first-travel-sebagai-ppiu>.
- . “PMA No.8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.” Indonesia, 2018.
- Khoiri, Ahmad Masaul. “Umrah Bisnis Menggiurkan, Kemenag Akui Banyak Jemaah Ditelantarkan.” *DetikTravel*. Last modified 2022. Accessed February 7, 2023. <https://travel.detik.com/travel-news/d-6461598/umrah-bisnis-menggiurkan-kemenag-akui-banyak-jemaah-ditelantarkan>.
- Kottler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga, 1997.
- Luthfiani, Desty. “Penipuan Biro Travel Umrah, Kemenag Akui Verifikasi Data Jemaah Selama Ini Longgar.” *Tempo.Co*. Last modified 2023. <https://metro.tempo.co/read/1709098/penipuan-biro-travel-umrah-kemenag-akui-verifikasi-data-jemaah-selama-ini-longgar>.
- Magdalena, Ina, Amilanadzma Hidayah, and Tiara Safitri. “Analisis Kemampuan Peserta Didik Pada Ranah Kognitif, Afektif, Psikomotorik Siswa Kelas II B SDN Kunciran 5 Tangerang.” *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2021): 51. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara>.
- Malik, Hatta Abdul. “Naqd Al-Hadits Sebagai Metode Kritik Kredibilitas Informasi Islam.” *Journal of Islamic Studies and Humanities* 1, no. 1 (2017): 38–39.
- Mardianto, Antonius. *Analisis Perbuatan Melawan Hukum Atas Gagalnya Keberangkatan Umroh Jamaah First Travel*. Jakarta, 2022.
- Megawati, Yenli. “Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa.” *Business Management Journal* 2, no. 2 (2017): 3–4.
- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.
- Muhammad Agung, Ivan. “Psikologi Amanah: Konsep, Pengukuran, Dan Tantangan.” *Buletin Psikologi* 29, no. 2 (2021): 187–188.
- Muhammad, Mind. *Magnet Umrah*. Jakarta: edwrite publishing, 2018.
- Mulyana, Deddy. *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, Dan Aplikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.

- Nurdiana, Titis. “Inilah Kisah Anniesa-Andika Membangun First Travel.” *Kontan.Co.Id*. Last modified 2017. Accessed January 14, 2023. <https://nasional.kontan.co.id/news/inilah-kisah-anniesa-andika-membangun-first-travel>.
- Pendit, S Nyoman. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2010.
- Purhantara, Wahyu. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2001.
- Putri, Shifa Nurhaliza. “Potensi Keuntungan Bisnis Travel Umrah, Bisa Kantongi Puluhan Juta Sebulan.” *Idxchannel.Com*. Last modified 2022. Accessed February 7, 2023. <https://www.idxchannel.com/economics/potensi-keuntungan-bisnis-travel-umrah-bisa-kantongi-puluhan-juta-sebulan>.
- Putri, Zanita Amalia. “Korban First Travel 63 Ribu, Bagaimana Duit Rp 905 M Bisa Kembali?” *News.Detik.Com*. Last modified 2018. <https://news.detik.com/berita/d-4045787/korban-first-travel-63-ribu-bagaimana-duit-rp-905-m-bisa-kembali>.
- Putu Dasniari, Ni, and Putu Sri Marselinawati. “Pengaruh Agama Terhadap Kesehatan Mental.” *Swara Vidya: Jurnal Prodi Teologi Hindu* 2, no. 1 (2022): 64–66.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991.
- Ramadanti, Magfirah, Cici Patda Sary, and Suarni. “Psikologi Kognitif (Studi Kajian Proses Mental Dan Pikiran Manusia).” *al-din* 2, no. 1 (2022): 48–50.
- Rasyid, Erwin, Ade Putranto Prasetyo Wijiharto Tunggal, and Hari Akbar Sugiantoro. “Trust Issues in the Health Communication of Children in Street Situation.” *Jurnal ASPIKOM* 6, no. 1 (2021): 111.
- Saleh, Adnan Achiruddin. *Pengantar Psikologi*. Edisi Pert. Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2018.
- Sattar, Abdul. “Respons Nabi Terhadap Tradisi Jahiliyyah : Studi Reportase Hadis Nabi.” *Jurnal Theologia* 28, no. 1 (2017): 187–188.
- Siti Alfiatun Hasanah. “Konsep Muhasabah Dalam Al-Qur’an Telaah Pemikiran Al-Ghazali.” *Jurnal al-Dirayah* 1, no. 1 (2018): 59–60.
- Siyoto, Sandu, and Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sobur, Alex. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia, 2003.

- Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sukmana, Oman. *Dasar-Dasar Psikologi Lingkungan*. Malang: UMM Pres, 2003.
- Supriaji, Aji. “Analisis Wacana Kritis Pemberitaan Kasus Penipuan Jamaah Haji Dan Umroh First Travel Pada Tempo.Co.” Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2019.
- T.K., Gamble, and Gamble M.W. *Interpersonal Communication in the Theory, Practice, and Content*. Boston: Houghton Mifflin, 2005.
- Tjandra, Elvi Anggraeni, and Siska Rosiani Tjandra. “Hubungan Antara Komponen Kognitif, Komponen Afektif Dan Komponen Perilaku Terhadap Sikap Konsumen Memanfaatkan Teknologi Internet.” *Jurnal Manajemen* 17, no. 1 (2013): 42–52.
- Umrah, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan. *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2020.
- Uswah, Giffar Jiyad. “Tindak Pidana Penipuan First Travel Terhadap Jamaah Umroh Ditinjau Dari Hukum Positif Dan Hukum Islam.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
- Woy, Cindy Megan, Max Rembang, and Reiner R. Onsu. “Analisis Sikap Mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Jurnalistik Fispol Unsrat Terhadap Isi Berita Akun Anonim Kehidupan Artis Di Instagram.” *Internet Research* 8, no. 2 (2019): 7–8.
- Yusuf, A. Muri. *Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Cetakan Ke. Jakarta: Kencana, 2017.
- Yusuf, Ali. “Amphuri: Meski Resesi Minat Umrah Tetap Tinggi.” *Republika*. Last modified 2023. <https://rejabar.republika.co.id/berita/rnt05r396/amphuri-meski-resesi-minat-umrah-tetap-tinggi>.
- . “PPIU Rasakan Dampak Kasus First Travel.” *Ihram.Co.Ic*. Last modified 2019. <https://ihram.republika.co.id/berita/q21rc2430/ppiu-rasakan-dampak-kasus-first-travel>.
- Zalukhu, M Sendoro. “Hubungan Persepsi Individu Tentang Pekerjaan Dan Stres Kerja Dengan Prestasi Kerja Karyawan Pt Musimas Medan (Studi Kuantitatif Pada Karyawan Pt Musimas Medan).” Universitas Medan Area, 2020.
- “Hadis Faidah Musibah.” *Hadeeth*. Last modified 2022. <https://hadeethenc.com/id/browse/hadith/3339>.
- “Hadis Faidah Musibah 3701.” *Hadeeth*. Last modified 2022. <https://hadeethenc.com/id/browse/hadith/3701>.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apakah menurut Anda biro haji dan umrah di Indonesia (selain First Travel) yang sudah mengantongi izin masih berpotensi untuk melakukan penipuan?
2. Apakah Anda mengikuti pemberitaan kasus penipuan yang dilakukan oleh First Travel?
3. Bagaimana tanggapan Anda terkait kasus penipuan yang telah dilakukan oleh First Travel?
4. Apa yang Anda ketahui mengenai skema kasus penipuan yang digunakan oleh First Travel?
5. Bagaimana kasus penipuan ini berdampak pada pandangan Anda dalam melihat biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah?
6. Apakah dengan maraknya kasus penipuan umrah saat ini membuat Anda takut dan ragu saat ingin mendaftar untuk melakukan perjalanan umrah di suatu biro?
7. Dengan pernahnya Anda menjadi korban penipuan umrah murah apakah kemudian membuat Anda menjadi tidak percaya dengan biro penyelenggara perjalanan umrah dan memilih untuk mengurus keperluan umrah secara mandiri?
8. Apa yang Anda lakukan sesaat setelah mengetahui bahwa Anda menjadi korban penipuan promo umrah murah First Travel?
9. Apakah timbul rasa trauma pasca kejadian tersebut? Jika ada, bagaimana cara Anda memulihkan diri dan mental dari rasa trauma tersebut?
10. Menurut Anda bagaimana seharusnya Pemerintah berperan dalam mengatasi kasus penipuan umrah dan biro penyelenggara bodong?

BIODATA



Nama : Tyasti Zahra Hafidz
NIM : 1901056046
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
TTL : Kuningan, 09 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Puhun Lengkong 018/07 Kec. Garawangi Kab. Kuningan
Jawa Barat

Jenjang Pendidikan:

1. SDN 3 Lengkong (2007-2013)
2. MTsN 2 Kuningan (2013-2016)
3. MAN 1 Darussalam Ciamis (2016-2019)

Semarang, 29 Mei 2023

Peneliti



Tyasti Zahra Hafidz
1901056046