

**PERAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HAJI DAN
UMRAH DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN
UMRAH DI PROVINSI ACEH**

Diajukan Oleh:

Muhammad Wais Al Qarni

NIM. 220802034

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Wais Al Qarni
NIM : 220802034
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat/Tanggal Lahir: Jaman Baroh. Kec,Mutiara/7 November 2003
Alamat : Kel.Baroh Barat Yaman

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap makalah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, Agustus 2026
Yang Menyatakan,



Muhammad Wais Al Qarni
NIM. 220802034

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PERAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN UMRAH DI PROVINSI ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi
Negara

Oleh :

Muhammad Wais Al Qarni

220802034

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mahmuddin, S.Ag., M.Si.

NIP. 197210201997031002

Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.

NIP 198905182023211032

06/ - 2026
08

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI
PERAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN UMRAH DI
PROVINSI ACEH

Muhammad Wais Al Qarni
NIM. 220802034

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 20 Agustus 2026

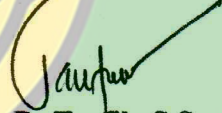
Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

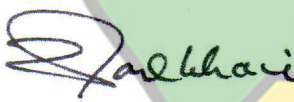
Ketua,


Dr. Mahmuddin, S.Ag., M.Si.
NIP. 197210201997031002

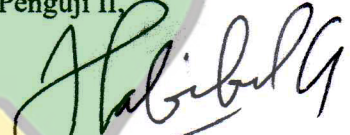
Sekretaris,


Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.
NIP 198905182023211032

Penguji I,


Zakki Fuad Khalil, M.Si.
NIP. 199011192022031001

Penguji II,


Habibul Abrar, B.Sc., M.P.P.
NIP. 199407072025051005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Prof. Dr. Muji Mulia, M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih maraknya kasus penipuan maupun keberadaan travel ilegal tanpa izin resmi dalam penyelenggaraan umrah di Provinsi Aceh, yang meskipun sama-sama merugikan jamaah merupakan dua persoalan berbeda yang menuntut pendekatan pengawasan yang berbeda pula. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh dalam pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pejabat Kanwil, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), tokoh agama, dan jamaah umrah. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan teori peran Biddle dan Thomas serta teori pengawasan Siagian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kanwil telah menjalankan peran normatif melalui pembinaan, sosialisasi, dan pengawasan administratif, serta peran aktual melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, koordinasi, dan pemanfaatan media komunikasi. Pengawasan dilaksanakan secara preventif, aktif, pasif, dan represif sesuai kewenangan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan kewenangan, keberadaan travel tidak berizin, rendahnya partisipasi masyarakat, dan transisi kelembagaan. Penguatan koordinasi, pembinaan, dan pengawasan diperlukan untuk meningkatkan perlindungan terhadap jamaah umrah.

Kata Kunci: *Peran, Pengawasan, Penyelenggaraan Umrah, Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah, Provinsi Aceh.*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis sangat bersyukur atas kehadiran Allah SWT yang telah menciptakan langit bumi dan seluruh isinya yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayat-nya. Selawat dan Salam penulis junjungkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan kepada alam yang berpengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul: **“PERAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN UMRAH DI PROVINSI ACEH”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Aceh. Dalam penyusunan tugas akhir ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam hal materi maupun teknik penyusunan. Namun berkat bantuan dan support dari berbagai pihak, Alhamdulillah peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu, peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Prof. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah, M.P.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Zakki Fuad Khalil, M.si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh
5. Reza Idria, S.H.I., M.A., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran, masukan dan motivasi dalam pembuatan proposal ini.
6. Dr. Mahmuddin, S.Ag., M.Si. selaku dosen pembimbing I tugas akhir penulis yang telah membimbing dan meluangkan waktu untuk penulis.

7. Dr. Taufik, S.Sos., M.Si., selaku pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, kritik, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Segenap seluruh dosen di lingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sirajuddin Abbas dan Ibunda Nurhidayati, atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, serta motivasi yang tidak pernah putus kepada penulis. Terima kasih atas setiap nasehat, kesabaran, dan kerja keras yang telah diberikan sehingga penulis dapat menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, perhatian, serta dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Penulis mengucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat Grup Mullet dan teman teman satu program studi yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, serta kebersamaan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas motivasi, bantuan, dan kebersamaan yang telah menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pemilik NIM 220801014 yang senantiasa hadir memberikan semangat, doa, dukungan, dan motivasi dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.

Banda Aceh, Agustus 2026
Yang Menyatakan,

Muhammad Wais Al Qarni
NIM. 220802034

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Teori Peran	11
2.1.1. Pengertian Peran Menurut Biddle & Thomas (1966)	11
2.1.2. Fungsi Peran	12
2.1.3. Dimensi Peran Menurut Biddle dan Thomas (1966)	13
2.2. Konsep Pengawasan	15
2.2.1. Pengertian Pengawasan	16
2.2.2. Tujuan Pengawasan	17
2.2.3. Jenis-Jenis Pengawasan	18
2.2.4. Prinsip-Prinsip Pengawasan yang Efektif	20
2.2.5. Pengawasan dalam Pelaksanaan Kebijakan Publik	21
2.2.6. Dimensi Pengawasan Menurut Sondang P. Siagian	22
2.3. Penelitian Terdahulu	26
2.4. Kerangka Berpikir	31
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian	32

3.2. Fokus Penelitian	32
3.3. Lokasi Penelitian	34
3.4. Sumber Data	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data	40
3.6. Informan Penelitian	42
3.7. Teknik Keabsahan Data	43
3.8. Teknik Analisis Data	44
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Kementerian Haji Dan Umrah.....	46
4.2. Hasil penelitian.....	49
4.2.1. Peran Normatif (Normative Role) dan Pengawasan Preventif.....	49
4.2.2. Peran Aktual (Actual/Enacted Role) dan Pengawasan Aktif serta Pengawasan Pasif.....	56
4.2.3. Peran yang Diharapkan (Expected Role) dan Pengawasan Represif	62
4.2.4. Hambatan Pengawasan Penyelenggaraan Umrah	68
4.3. Pembahasan	72
4.3.1. Analisis Peran Normatif melalui Pengawasan Preventif.....	72
4.3.2. Analisis Peran Aktual melalui Pengawasan Aktif dan Pengawasan Pasif	74
4.3.3. Analisis Peran yang Diharapkan melalui Pengawasan Represif.....	77
BAB V	81
PENUTUP	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
DAFTAR LAMPIRAN.....	88

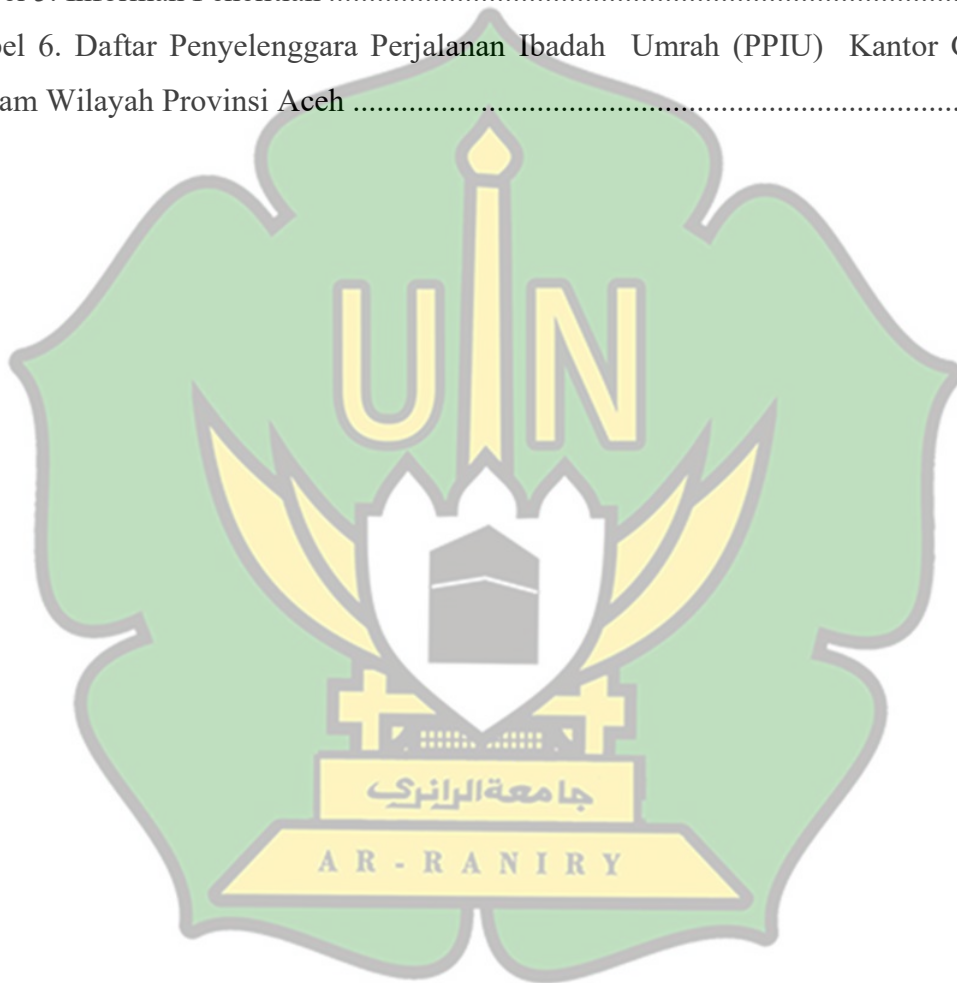
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Jamaah Umrah	2
-------------------------------------	---



DAFTAR TABEL

Tabel 1. trend perkembangan kasus penipuan umrah.....	5
Tabel 2. Literatur Review	26
Tabel 3. Fokus Penelitian.....	33
Tabel 4. Sumber Data	37
Tabel 5. Informan Penelitian	42
Tabel 6. Daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Kantor Cabang Dalam Wilayah Provinsi Aceh	48



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

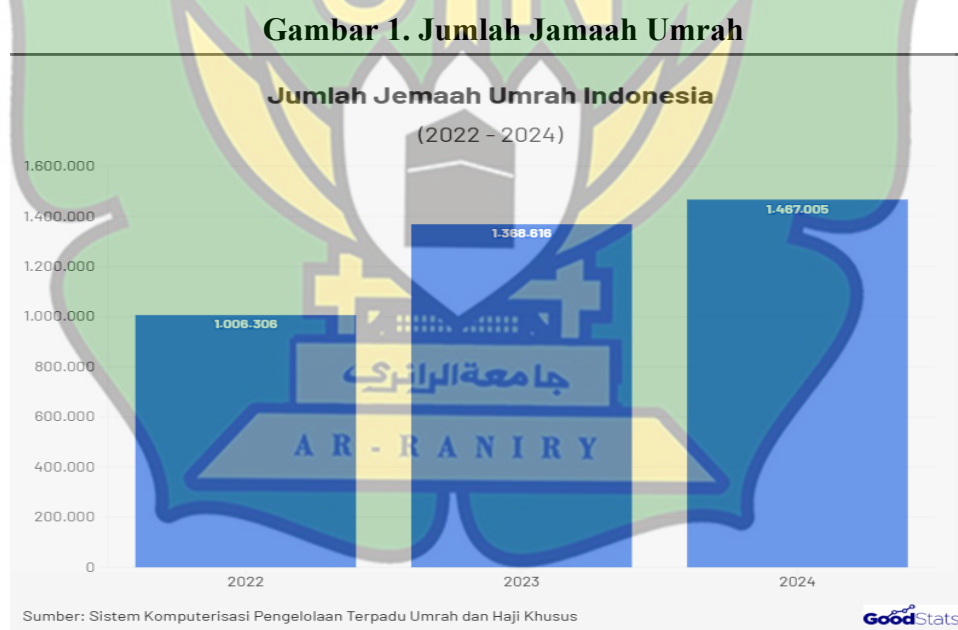
Perkembangan penyelenggaraan umrah di dunia menunjukkan dinamika yang signifikan baik dari sisi jumlah jamaah maupun kompleksitas layanan jasa perjalanan ibadah. Seiring meningkatnya mobilitas internasional, pertumbuhan ekonomi negara-negara Muslim, serta kemajuan teknologi informasi dan platform perjalanan, perjalanan umrah menjadi industri layanan perjalanan religius global yang melibatkan aktor-aktor komersial, regulator, negara pemberi layanan (Arab Saudi), dan negara asal jamaah. Fenomena global ini juga diwarnai isu-isu yang berulang seperti munculnya biro perjalanan ilegal, kasus penipuan calon jamaah, persoalan keselamatan dan kesehatan selama perjalanan, serta kebutuhan standar kualitas layanan yang konsisten. semua faktor tersebut mendorong perlunya pengawasan ketat oleh otoritas terkait di tingkat nasional maupun sub-nasional agar hak-hak jamaah terlindungi dan penyelenggaraan ibadah berjalan aman dan tertib ¹.

Pemerintah Indonesia telah mengatur penyelenggaraan ibadah haji dan umrah melalui berbagai regulasi nasional. Dalam perkembangan kelembagaan terbaru, pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berada di bawah kewenangan Kementerian Haji dan Umrah sebagai lembaga yang secara khusus menangani pengaturan, pembinaan, dan pengawasan kegiatan tersebut. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah tetap menjadi dasar hukum utama yang mengatur peran pemerintah dalam menjamin perlindungan jamaah

¹ Maela Aulia, Yuyun Affandi, and Abdul Rozaq, "Tren Dan Tantangan Dalam Manajemen Industri Haji Dan Umroh: Perspektif Global Dan Lokal," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 5, no. 4 (2024): 1224–33.

serta meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, berbagai peraturan teknis juga mengatur standar operasional penyelenggara perjalanan ibadah umrah, termasuk persyaratan administrasi, standar pelayanan, serta mekanisme pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Perkembangan regulasi tersebut berimplikasi langsung pada peran pemerintah di tingkat daerah, termasuk di Provinsi Aceh. Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh memiliki fungsi strategis dalam memberikan rekomendasi perizinan, melakukan pembinaan terhadap penyelenggara, serta melaksanakan pengawasan terhadap operasional PPIU dan PIHK. Pengawasan tersebut meliputi verifikasi administrasi, inspeksi lapangan, pemantauan kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta penindakan terhadap pelanggaran yang terjadi.²



Sumber GoodStats Tahun 2025

² Aceh Humas Kanwil, “Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah,” kemenag.go.id, 2025, https://aceh.kemenag.go.id/bidang/bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah?utm_sourcehttps://aceh.kemenag.go.id/bidang/bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah?utm_source.

Berdasarkan data grafik dari lembaga riset data dan analisis statistik di atas pertumbuhan jumlah jamaah umrah di Indonesia dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan, menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara dengan jumlah jamaah terbesar di dunia³. Fenomena ini tidak hanya berdampak pada perkembangan industri perjalanan ibadah, tetapi juga menimbulkan tantangan dalam tata kelola dan pengawasan. Di tengah meningkatnya jumlah jamaah, masih ditemukan biro perjalanan ilegal, penipuan setoran, dan layanan yang tidak sesuai standar. Kondisi ini menegaskan pentingnya peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah dalam memastikan PPIU beroperasi sesuai ketentuan. Pengawasan yang efektif diperlukan untuk melindungi jamaah, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menjaga kepercayaan masyarakat.

Provinsi Aceh memiliki nilai tambah normatif dan administratif yang membedakannya dari provinsi lain di Indonesia. Aceh, sebagai provinsi dengan status istimewa dan penerapan hukum daerah berbasis qanun, memiliki peraturan sendiri terkait penyelenggaraan haji dan umrah (Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Ibadah Haji dan Umrah)⁴. Qanun ini memperkuat kewenangan Kanwil Kemenhaj Aceh dalam mengawasi pelaksanaan ibadah yang berkaitan dengan masyarakat Aceh dengan tetap mengacu pada peraturan nasional. Kondisi tersebut menuntut pengawasan yang memperhatikan konteks lokal melalui koordinasi dengan pemerintah daerah dan unsur keagamaan, serta harmonisasi antara qanun dan peraturan nasional agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan.

³ Sofarul Wildan Akhmad, "Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada 2025," GoodStats, 2025, https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb?utm_source.

⁴ Gubernur Provinsi Aceh, "Aceh, Qanun, Penyelenggaraan Dan, Pengelolaan Ibadah, Haji Dan, Dengan Nama, Allah Yang, Maha Pengasih, et Al. '16 2006,' 2020.," 2020.

Aceh tidak hanya unik karena memiliki regulasi sendiri melalui Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2020, tetapi juga karena wilayah ini kerap diwarnai kasus-kasus penipuan penyelenggaraan umrah yang menimpa masyarakat. Fakta ini mempertegas urgensi peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah dalam melakukan pengawasan yang lebih ketat dan preventif.⁵ Untuk memperkuat uraian mengenai masih terjadinya kasus penipuan dan penyimpangan dalam penyelenggaraan ibadah umrah di Aceh, berikut disajikan data kasus penipuan perjalanan umrah yang terjadi di Provinsi Aceh dalam beberapa tahun terakhir. Data tersebut menunjukkan adanya berbagai bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara perjalanan umrah, mulai dari gagal berangkat, penyalahgunaan dana jamaah, hingga praktik travel ilegal yang merugikan masyarakat. Tabel ini juga memperlihatkan jumlah korban, estimasi kerugian, wilayah kejadian, serta perkembangan penanganan kasus yang terjadi di Aceh.

⁵ Gubernur Provinsi Aceh.

Tabel 1. trend perkembangan kasus penipuan umrah

Tahun	Kasus / Pelaku	Jumlah Korban	Estimasi Kerugian	Wilayah	Status & Catatan
2017	Warga Aceh termasuk korban First Travel (PT First Anugerah Karya Wisata). Kasus nasional; Aceh salah satu daerah terdampak. ⁶	Tidak spesifik per daerah	Bagian dari Rp 905 M (nasional)	Aceh	Sidang; pelaku divonis 20 tahun
2018	PT Istiqlal Sarana Wisata Tour (pimpinan KA) tidak memberangkatkan calon jamaah yang telah membayar. ⁷	27 orang	Rp 608 juta	Banda Aceh	Sidang di PN Banda Aceh
2018–2019	PT Elhanif Tour and Travel (pimpinan H. Akmal Hanif) – jamaah lunas tidak diberangkatkan, uang digunakan untuk tutup utang perusahaan. ⁸	45 orang (Aceh Tengah) + korban lain	Rp 891 juta; total ±Rp 20 M (2 kasus)	Aceh Tengah / Banda Aceh	Tersangka ditahan Polda Aceh (2020)
2020	Persidangan kasus PT Istiqlal (KA). Pandemi COVID-19 memperparah kegagalan keberangkatan. ⁹	27–45+ orang	~Rp 20 M (gabungan)	Banda Aceh	Vonis 3,6 tahun untuk KA (Nov 2020)
2021	Tidak ada kasus baru. Umrah dibekukan akibat pandemi COVID-19.	–	–	–	Sepi kasus (pandemi)
2023	Pelaku UAM (52) di Bener Meriah terima Rp 59,4 juta dari 2 calon jamaah, tidak diberangkatkan. Jadi DPO. ¹⁰	Min. 1 korban	–	Bener Meriah	Pelaku jadi DPO 2024
2024	Warga Aceh Timur ditipu agen PT Al Qayyum Mandiri Wisata, dijanjikan berangkat September 2024, tidak terealisasi.	3 orang (1 keluarga)	71 juta	Aceh Timur	Dilaporkan; polisi tidak lanjut
2025	Pelaku UAM (52) ditangkap setelah 1 tahun buron. Polisi menduga ada korban lain. ¹¹	Min. 1 korban	–	Bener Meriah	Dalam penyidikan (Mei 2025)

Sumber: Olahan Peneliti

⁶ “Aset First Travel Dikembalikan Ke Jemaah, Pakar TPPU: ‘Preseden Bagi Hakim Memutus Kasus Indra Kenz Dan Doni Salmanan,’” BBC News Indonesia, 2023, <https://www.bbc.com/indonesia/articles/c4n2226nnlzo>.

⁷ Komar, “Diduga Tipu Jamaah Umroh, Dua Pengusaha Travel Ditangkap,” 2020, <https://www.kba.one/news/diduga-tipu-jamaah-umroh-dua-pengusaha-travel-ditangkap/index.html>.

⁸ Muhammad Saleh, “Keluarga Akmal Hanif Mengaku Siap Kembalikan Uang Jamaah,” MODUS ACEH.CO, 2020, https://modusaceh.co/news/keluarga-akmal-hanif-mengaku-siap-kembalikan-uang-jamaah/index.html#google_vignette.

⁹ Tim Redaksi BPKH, “Dua Pengusaha Diringkus Lantaran Tipu Calon Jamaah Umroh,” BPKH Logo, 2020, <https://bpkh.go.id/publikasi/siaran-pers/dua-pengusaha-diringkus-lantaran-tipu-calon-jamaah-umroh>.

¹⁰ Icha Rastika Zuhri Noviandi, “Petani Di Aceh Tertipu Agen Umrah, Korban Rugi Rp 59,4 Juta,” kompas.com, 2025, <https://regional.kompas.com/read/2025/05/12/172634678/petani-di-aceh-tertipu-agen-umrah-korban-rugi-rp-594-juta>.

¹¹ Tim Redaksi, “Polres Bener Meriah Ringkus DPO Kasus Penipuan Perjalanan Ibadah Umrah,” MITRABERITA.NET, 2025, <https://mitraberita.net/polres-bener-meriah-ringkus-dpo-kasus-penipuan-perjalanan-ibadah-umrah/>.

Berdasarkan data pada tabel, kasus penipuan perjalanan ibadah umrah di Aceh menunjukkan bahwa permasalahan perlindungan jamaah masih terjadi dari waktu ke waktu. Kasus besar pada 2018–2020 menimbulkan kerugian yang signifikan, sementara setelah pandemi kasus kembali muncul pada 2023–2024 di Bener Meriah dan Aceh Timur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun skala kasus mengalami perubahan, risiko penipuan masih menjadi persoalan dalam penyelenggaraan umrah di Aceh. Oleh karena itu, pengawasan yang lebih optimal, pembinaan terhadap penyelenggara, dan peningkatan pemahaman masyarakat menjadi hal penting untuk mencegah terulangnya kasus serupa.

Selain persoalan penipuan, penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Aceh juga menghadapi persoalan keberadaan agen travel yang belum memiliki izin. Berdasarkan data Kanwil Kementerian Agama Aceh tahun 2019, terdapat sekitar 40 agen travel umrah yang beroperasi tanpa izin. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengawasan pemerintah tidak hanya diperlukan untuk menangani kasus penipuan, tetapi juga untuk memastikan setiap penyelenggara memiliki izin dan memenuhi ketentuan yang berlaku.¹²

Dalam menjalankan fungsi pengawasan, Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh telah melakukan berbagai kegiatan, seperti pembinaan dan sosialisasi kepada penyelenggara, monitoring dan pemeriksaan administrasi, penyampaian informasi dan regulasi, serta menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat sesuai dengan kewenangannya. Namun, pelaksanaan pengawasan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kasus penipuan dalam

¹² Inmas Aceh, “Kemenag Tindak Tegas Agen Travel Umrah Bermasalah,” Inmas Aceh, 2019, https://aceh.kemenag.go.id/index.php/baca/kemenag-tindak-tegas-agen-travel-umrah-bermasalah?audio=1&utm_source.

penyelenggaraan perjalanan umrah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan masih perlu diperkuat agar potensi pelanggaran dapat dicegah dan perlindungan terhadap jamaah dapat lebih maksimal.¹³

Penelitian ini tidak menelaah penyelenggaraan ibadah umrah dari perspektif keagamaan semata, melainkan dari perspektif administrasi publik yang menitikberatkan pada peran pemerintah dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh menjalankan perannya dalam pembinaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), serta bagaimana pemerintah memastikan penyelenggaraan pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari perspektif administrasi publik, keberhasilan pengawasan penyelenggaraan umrah tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam melaksanakan pengawasan secara efektif, membangun koordinasi dengan berbagai pihak, meningkatkan kepatuhan penyelenggara, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Dengan memperhatikan kompleksitas penyelenggaraan ibadah umrah yang melibatkan berbagai aktor dan mekanisme pelayanan, peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah semakin penting dalam memastikan sistem pengawasan berjalan secara terpadu, transparan, dan akuntabel. Pengawasan tidak hanya dipahami sebagai bentuk pengendalian administratif, tetapi juga sebagai upaya strategis untuk

¹³ Inmas Aceh, "Kemenag Aceh Adakan Pembinaan Dan Pengawasan Travel Umrah Di Takengon," Kemenag Aceh, 2019, <https://aceh.kemenag.go.id/baca/kemenag-aceh-adakan-pembinaan-dan-pengawasan-travel-umrah-di-takengon?>

meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepatuhan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU), serta menjamin perlindungan jamaah. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi peran Kanwil Kemenhaj Aceh dalam menciptakan tata kelola pengawasan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, sejalan dengan prinsip inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada efektivitas dan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah umrah di Provinsi Aceh, seperti masih ditemukannya kasus penipuan jamaah, praktik travel ilegal, lemahnya pengawasan terhadap penyelenggara, serta berbagai kendala dalam pelaksanaan pengawasan, menunjukkan bahwa peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh sangat penting dalam menjamin perlindungan jamaah dan menciptakan penyelenggaraan umrah yang tertib, aman, dan sesuai ketentuan.

Pengawasan yang dilakukan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga menjadi upaya strategis dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan penyelenggara perjalanan ibadah umrah agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetap terjaga. Oleh karena itu, kajian dengan judul “Peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh dalam Pengawasan Penyelenggaraan Umrah di Provinsi Aceh” dipandang signifikan untuk memberikan kontribusi akademik maupun praktis dalam memperkuat tata kelola penyelenggaraan umrah di tingkat daerah sekaligus mendukung kebijakan nasional.

1.2. Identifikasi Masalah

- 1) Masih terdapat kasus penipuan dan travel umrah ilegal di Aceh yang merugikan jamaah
- 2) Belum optimalnya pelaksanaan kegiatan pengawasan terhadap penyelenggaraan ibadah umrah di Provinsi Aceh..

1.3. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan umrah di Provinsi Aceh ?
- 2) Apa saja hambatan yang dihadapi Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh dalam melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah ?

1.4. Tujuan penelitian

- 1) Untuk menganalisis peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan umrah guna melindungi jamaah dari travel ilegal dan penyelenggara bermasalah.
- 2) Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh dalam melaksanakan peran fungsi pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Provinsi Aceh.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik, hukum, dan manajemen pelayanan keagamaan, khususnya terkait mekanisme pengawasan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi akademis yang menegaskan pentingnya peran lembaga pemerintah daerah dalam menjamin transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan jamaah. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori inovasi pelayanan publik dan penguatan kajian mengenai tata kelola keagamaan di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh dalam meningkatkan strategi pengawasan penyelenggaraan umrah, baik melalui edukasi publik, pemanfaatan teknologi informasi, maupun penguatan koordinasi lintas-sektor. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pembuat kebijakan untuk menyempurnakan regulasi dan pedoman teknis penyelenggaraan umrah. Selain itu, masyarakat sebagai calon jamaah umrah dapat memperoleh manfaat berupa peningkatan pemahaman dalam memilih penyelenggara resmi sehingga lebih terlindungi dari praktik penipuan atau travel ilegal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Peran

Dalam penelitian ilmu sosial dan pemerintahan, teori peran (role theory) menjadi salah satu kerangka analisis yang paling sering digunakan untuk memahami perilaku individu maupun institusi dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Teori ini berangkat dari premis dasar bahwa setiap posisi dalam struktur sosial membawa serta seperangkat harapan, hak, dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemangku posisi tersebut. Relevansi teori peran dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk menganalisis secara sistematis apa yang seharusnya, apa yang faktual, dan apa yang diharapkan dari Kementerian Haji Dan Umrah Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan penyelenggaraan umrah di Provinsi Aceh.

2.1.1. Pengertian Peran Menurut Biddle & Thomas (1966)

Secara etimologis, kata peran berasal dari kata "role" dalam bahasa Inggris, yang berarti seperangkat perilaku, fungsi, atau tugas yang melekat pada seseorang atau suatu lembaga sesuai kedudukannya. Dalam ilmu sosial dan administrasi publik, peran tidak bisa dipisahkan dari kedudukan (status), karena setiap status memiliki hak dan kewajiban tertentu.

Teori peran merupakan salah satu konsep penting dalam ilmu sosial yang digunakan untuk memahami perilaku individu maupun lembaga berdasarkan kedudukan yang dimilikinya dalam suatu sistem sosial. Menurut Bruce J. Biddle dan

Edwin J. Thomas (1966), peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang atau suatu entitas yang menempati posisi tertentu dalam struktur sosial. Konsep ini menekankan bahwa setiap posisi membawa konsekuensi berupa tuntutan perilaku yang harus dijalankan sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku. Dengan demikian, peran tidak hanya dipahami sebagai tugas formal, tetapi juga mencakup dimensi sosial berupa harapan dan penilaian dari lingkungan sekitar.¹⁴

Menurut Soerjono Soekanto menegaskan bahwa peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran¹⁵. Menurut Sondang P. Siagian menambahkan bahwa peran pemerintah dan birokrasi tidak hanya sebatas pelaksana teknis, tetapi juga sebagai pengarah, pembina, pelindung, dan pengawas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan¹⁶.

2.1.2. Fungsi Peran

Biddle dan Thomas (1966) menjelaskan bahwa teori peran memiliki sejumlah fungsi penting dalam menganalisis perilaku individu maupun institusi di dalam suatu sistem sosial. Biddle dan Thomas (1966) menjelaskan bahwa teori peran memiliki sejumlah fungsi penting dalam menganalisis perilaku individu maupun institusi di dalam suatu sistem sosial. Pertama, fungsi prediktif, yaitu memungkinkan diprediksinya perilaku suatu pihak berdasarkan posisi yang didudukinya, karena setiap posisi membawa serangkaian harapan perilaku yang relatif konsisten. Kedua, fungsi

¹⁴ E.J. Biddle, B.J., & Thomas, *Role Theory: Concepts and Research* (New York: John Wiley & Sons., 1966).

¹⁵ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), <https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=9433>.

¹⁶ SONDANG P. SIAGIAN, *ADMINISTRASI PEMBANGUNAN* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), <https://inlisilite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=7703>.

evaluatif, yaitu menyediakan kerangka untuk menilai kesenjangan antara apa yang seharusnya dilakukan (peran normatif) dengan apa yang benar-benar dilaksanakan (peran aktual), sehingga dapat diketahui sejauh mana suatu pihak telah menjalankan perannya secara optimal. Ketiga, fungsi eksplanatif, yaitu membantu menjelaskan mengapa suatu pihak berperilaku tertentu dengan merujuk pada harapan-harapan yang diterimanya dari berbagai role sender. Keempat, fungsi diagnostik, yaitu membantu mengidentifikasi sumber permasalahan dalam pelaksanaan suatu peran, apakah bersumber dari ketidakjelasan harapan (role ambiguity), pertentangan harapan (role conflict), atau keterbatasan kapasitas pihak yang menjalankan peran tersebut. Dalam penelitian ini, keempat fungsi tersebut digunakan untuk membedah bagaimana Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh menjalankan perannya, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan dan sumber hambatan dalam pelaksanaan fungsi pengawasan yang menjadi tanggung jawabnya.

2.1.3. Dimensi Peran Menurut Biddle dan Thomas (1966)

Menurut Bruce J. Biddle dan Edwin J. Thomas peran memiliki beberapa unsur pokok yang melekat pada individu maupun lembaga dalam struktur sosial, yaitu:

1. Peran Normatif (Normative Role)

Peran normatif adalah peran yang ditetapkan berdasarkan norma, aturan, regulasi, dan ketentuan yang berlaku. Menurut Biddle dan Thomas, peran normatif berisi preskripsi ketentuan tentang apa yang seharusnya dilakukan oleh pemegang posisi tertentu. Dalam konteks Kementerian Haji dan Umrah RI, peran normatif bersumber dari berbagai regulasi, di antaranya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Selain bersumber dari undang-

undang, peran normatif juga tercermin dalam peraturan turunan seperti Peraturan Menteri Agama, Qanun Aceh, maupun petunjuk teknis operasional yang mengatur secara lebih rinci mekanisme pengawasan yang harus dijalankan oleh Kanwil. Peran normatif inilah yang menjadi tolok ukur ideal untuk menilai sejauh mana pelaksanaan pengawasan di lapangan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Peran Aktual (Actual/Enacted Role)

Peran aktual adalah peran yang benar-benar dijalankan dalam praktik sehari-hari. Peran aktual atau yang disesuaikan adalah cara bagaimana sebenarnya peran itu dijalankan oleh pelaksananya. Peran aktual tidak selalu identik dengan peran normatif karena dipengaruhi berbagai faktor, termasuk kapasitas sumber daya manusia, ketersediaan anggaran, kompleksitas masalah di lapangan, dan dinamika hubungan antarlembaga. Biddle dan Thomas menyebut kesenjangan antara peran normatif dengan peran aktual ini sebagai bagian wajar dari dinamika pelaksanaan suatu peran, mengingat pemegang posisi senantiasa beradaptasi dengan kondisi riil yang dihadapi di lapangan. Namun, semakin lebar kesenjangan tersebut, semakin besar pula potensi menurunnya efektivitas peran yang dijalankan.

3. Peran yang Diharapkan (Expected Role)

Peran yang diharapkan adalah harapan berbagai pihak terhadap pelaksanaan suatu peran, yaitu pihak-pihak yang menyampaikan harapan ini disebut sebagai role sender. Kesenjangan antara peran yang diharapkan dengan peran yang aktual dilaksanakan mencerminkan tingkat efektivitas kelembagaan. Dalam banyak kasus, harapan yang disampaikan oleh berbagai role sender ini tidak selalu seragam, bahkan dapat saling bertentangan satu sama lain, sehingga menimbulkan apa yang oleh Biddle

dan Thomas disebut sebagai role conflict. Sebagai contoh, jamaah umrah dapat berharap agar pengawasan dilakukan secara lebih represif dan tegas, sementara PPIU yang telah berizin resmi mungkin berharap agar pendekatan pengawasan yang digunakan lebih bersifat pembinaan agar tidak membebani operasional usaha mereka. Dinamika inilah yang perlu dipahami secara mendalam untuk melihat bagaimana Kanwil menyeimbangkan berbagai harapan tersebut dalam menjalankan fungsi pengawasannya.

2.2. Konsep Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi vital dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan kebijakan publik. Dalam konteks administrasi negara, pengawasan tidak sekedar dipahami sebagai alat kendali atas kinerja organisasi, melainkan juga sebagai instrumen untuk memastikan bahwa setiap kebijakan yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan tujuan, aturan, dan standar yang berlaku. Tanpa mekanisme pengawasan yang efektif, pelaksanaan kebijakan publik sangat rentan terhadap penyimpangan, penyalahgunaan wewenang, dan kegagalan dalam melindungi hak-hak masyarakat.

Dalam penelitian ini, konsep pengawasan yang digunakan merujuk pada pemikiran Sondang P. Siagian, seorang pakar administrasi publik Indonesia yang merumuskan pengawasan dalam konteks pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan kebijakan negara. Konsep Siagian dipilih karena relevansinya yang tinggi dengan objek penelitian ini, yakni pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah

Kementerian Haji dan Umrah Aceh terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan publik di bidang keagamaan.¹⁷

2.2.1. Pengertian Pengawasan

Sondang P. Siagian dalam bukunya *Filsafat Administrasi* mendefinisikan pengawasan sebagai proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam pandangan Siagian, pengawasan merupakan fungsi organik manajemen yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi-fungsi manajemen lainnya, terutama dalam menjamin akuntabilitas dan efektivitas pelaksanaan kebijakan pemerintah.

Selain Siagian, Victor M. Situmorang dan Jusuf Juhir dalam *Aspek Hukum Pengawasan Melekat* mendefinisikan pengawasan sebagai setiap usaha dan tindakan dalam rangka mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai.¹⁸ Definisi ini menekankan aspek kesesuaian pelaksanaan dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang sangat relevan untuk pengawasan penyelenggaraan umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019.

Prajudi Atmosudirdjo juga menegaskan bahwa pengawasan adalah keseluruhan daripada kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar, atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pandangan ini mempertegas bahwa pengawasan

¹⁷ Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005).

¹⁸ Victor M. dan Jusuf Juhir. Situmorang, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah* (Jakarta: Rineka Cipta., 1994).

selalu bersifat komparatif, yakni membandingkan antara *das sollen* (yang seharusnya) dengan *das sein* (yang kenyataannya terjadi).¹⁹

2.2.2. Tujuan Pengawasan

Pengawasan dalam pelaksanaan kebijakan publik memiliki tujuan yang lebih strategis dibandingkan sekadar pengawasan administratif internal organisasi. Siagian menegaskan bahwa tujuan utama pengawasan adalah untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan organisasi berjalan searah dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta untuk mencegah terjadinya penyimpangan yang dapat merugikan organisasi maupun masyarakat yang dilayani.²⁰

Secara lebih rinci, tujuan pengawasan dalam konteks pelaksanaan kebijakan publik mencakup:

- 1) Menjamin pelaksanaan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga setiap penyelenggara kebijakan tunduk pada ketentuan hukum yang telah ditetapkan negara.
- 2) Mencegah terjadinya penyimpangan, pemborosan, dan penyelewengan dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan, sehingga kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat terjaga.
- 3) Memperbaiki kesalahan dan kekurangan yang terjadi selama pelaksanaan kebijakan melalui mekanisme evaluasi dan tindakan korektif yang tepat sasaran.

¹⁹ Prajudi. Atmosudirdjo, *Administrasi Dan Manajemen Umum* (Jakarta: Ghalia Indonesia., 1982).

²⁰ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara., 2008).

- 4) Melindungi hak-hak masyarakat sebagai subjek dan penerima manfaat dari kebijakan yang dilaksanakan, termasuk dalam hal ini hak jamaah umrah atas layanan yang aman, tertib, dan sesuai standar.
- 5) Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga setiap tindakan pejabat dan penyelenggara dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.
- 6) Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi kinerja dan perbaikan sistem secara sistematis.

Dalam konteks pengawasan terhadap PPIU, tujuan-tujuan tersebut diwujudkan melalui mekanisme pengawasan yang terstruktur, meliputi verifikasi izin operasional, pemantauan kepatuhan terhadap standar pelayanan, penanganan pengaduan jamaah, hingga pemberian sanksi terhadap penyelenggara yang terbukti melakukan pelanggaran.

2.2.3. Jenis-Jenis Pengawasan

Dalam ilmu administrasi publik, pengawasan diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan sudut pandang yang berbeda. Pemahaman atas jenis-jenis pengawasan ini penting untuk menganalisis secara komprehensif mekanisme pengawasan yang diterapkan oleh Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Aceh terhadap PPIU.

a) Berdasarkan Subjek Pelaksana

- Pengawasan Internal: Pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari dalam instansi yang sama atau oleh atasan langsung terhadap bawahan. Dalam konteks Kanwil Kemenhaj Aceh, pengawasan internal dilakukan oleh

Inspektorat Jenderal Kementerian Haji dan Umrah serta oleh pejabat struktural Kanwil sendiri terhadap pelaksanaan tugas pengawasan PPIU.

- Pengawasan Eksternal: Pengawasan yang dilakukan oleh lembaga atau pihak di luar instansi yang diawasi, seperti Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Ombudsman Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), maupun lembaga masyarakat sipil yang berperan mengawasi kinerja pemerintah.
- Pengawasan Masyarakat (Wasmas): Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat secara langsung, termasuk pengaduan jamaah umrah, peran media massa, dan organisasi konsumen dalam melaporkan pelanggaran oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

b) Berdasarkan Waktu Pelaksanaan

- Pengawasan Preventif: Pengawasan yang dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan berlangsung, dengan tujuan mencegah terjadinya penyimpangan sejak dini. Dalam penyelenggaraan umrah, pengawasan preventif diwujudkan melalui verifikasi dan rekomendasi perizinan PPIU, sosialisasi regulasi, dan pembinaan pra-keberangkatan.
- Pengawasan Represif: Pengawasan yang dilakukan setelah pelaksanaan kegiatan sebagai respons atas pelanggaran yang telah terjadi. Dalam konteks PPIU, pengawasan represif mencakup investigasi pengaduan jamaah, pemberian sanksi administratif, hingga pencabutan izin operasional.
- Pengawasan Kuratif: Pengawasan yang dilakukan pada saat kegiatan berjalan untuk melakukan perbaikan segera terhadap penyimpangan yang terdeteksi, sehingga dampak kerugian dapat diminimalkan.

c) Berdasarkan Cara Pelaksanaan

- **Pengawasan Langsung:** Pengawasan yang dilakukan melalui inspeksi, kunjungan, dan pemantauan secara tatap muka di lapangan. Dalam pengawasan PPIU, ini diwujudkan melalui inspeksi ke kantor penyelenggara, pemantauan di bandara saat keberangkatan jamaah, dan pemeriksaan dokumen secara langsung.
- **Pengawasan Tidak Langsung:** Pengawasan yang dilakukan melalui mekanisme pelaporan, sistem informasi, dan analisis dokumen tanpa kehadiran langsung. Ini mencakup pemantauan melalui sistem SISKOHAT, analisis laporan berkala PPIU, dan monitoring pengaduan daring.

2.2.4. Prinsip-Prinsip Pengawasan yang Efektif

Agar pengawasan dapat berjalan secara optimal dan memberikan manfaat nyata bagi pelaksanaan kebijakan publik, Siagian merumuskan sejumlah prinsip dasar yang harus menjadi landasan dalam penyelenggaraan pengawasan. Prinsip-prinsip ini menjadi tolok ukur dalam menilai apakah sistem pengawasan yang diterapkan telah memenuhi standar yang semestinya. Berikut beberapa prinsip-prinsip pengawasan yang efektif:²¹

- **Berorientasi pada Tujuan Kebijakan:** Pengawasan harus selalu diarahkan untuk memastikan tercapainya tujuan kebijakan yang telah ditetapkan, bukan sekadar mencari kesalahan. Dalam konteks umrah, tujuan utamanya adalah terlindunginya jamaah dan terselenggaranya ibadah yang aman dan berkualitas.

²¹ Muchsan., *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*. (Yogyakarta: Liberty, 1992).

- **Objektif dan Berbasis Fakta:** Pengawasan harus dilaksanakan secara objektif berdasarkan fakta dan data yang dapat diverifikasi, bukan berdasarkan asumsi atau penilaian subjektif. Setiap temuan harus didukung oleh bukti yang sah.
- **Preventif Lebih Utama dari Represif:** Prinsip ini menekankan bahwa mencegah terjadinya pelanggaran jauh lebih baik dan lebih efisien daripada menindak setelah pelanggaran terjadi. Oleh karena itu, pengawasan preventif harus menjadi prioritas utama dalam sistem pengawasan PPIU.
- **Berkesinambungan:** Pengawasan harus dilakukan secara rutin dan berkesinambungan, tidak hanya pada saat terjadi masalah. Pengawasan yang episodik dan tidak terstruktur cenderung tidak efektif dalam mendeteksi penyimpangan secara dini.
- **Efisien:** Pengawasan harus dilaksanakan dengan menggunakan sumber daya yang proporsional. Biaya dan upaya yang dikeluarkan untuk pengawasan tidak boleh melebihi manfaat yang dihasilkan.

2.2.5. Pengawasan dalam Pelaksanaan Kebijakan Publik

Dalam perspektif kebijakan publik, pengawasan merupakan salah satu variabel penentu keberhasilan implementasi kebijakan. Mazmanian dan Sabatier dalam *Implementation and Public Policy* menegaskan bahwa efektivitas implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh sejauh mana mekanisme pengawasan dan penegakan hukum (*monitoring and enforcement*) berfungsi secara optimal. Tanpa pengawasan yang memadai, kebijakan yang baik sekalipun dapat gagal dalam tataran implementasi.²²

²² Daniel A. dan Paul A. Sabatier Mazmanian, *Implementation and Public Policy* (Glenview: Scott Foresman., 1983).

Muchsan dalam Sistem Pengawasan terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara juga menegaskan bahwa pengawasan pemerintah terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan merupakan kewajiban hukum yang melekat pada jabatan pemerintahan. Kegagalan dalam melaksanakan fungsi pengawasan dapat dikategorikan sebagai kelalaian dalam menjalankan tugas jabatan yang berakibat pada terlanggarnya hak-hak masyarakat yang dilindungi oleh hukum.²³

Dalam konteks penyelenggaraan umrah, pengawasan kebijakan publik memiliki dimensi ganda: dimensi administratif yang memastikan kepatuhan PPIU terhadap regulasi perizinan dan standar pelayanan, serta dimensi perlindungan konsumen yang memastikan hak-hak jamaah sebagai pengguna jasa terpenuhi dengan baik. Kedua dimensi ini saling melengkapi dan harus dijalankan secara terintegrasi oleh Kanwil Kemenhaj Aceh.

2.2.6. Dimensi Pengawasan Menurut Sondang P. Siagian

Sondang P. Siagian (2005) merumuskan dimensi-dimensi pengawasan yang dapat dioperasionalkan dalam konteks pengawasan pelaksanaan kebijakan publik. Berbeda dengan konsep pengawasan yang berorientasi pada manajemen kantor semata, dimensi yang dirumuskan Siagian bersifat holistik dan mencakup seluruh siklus pelaksanaan kebijakan. Dalam penelitian ini, dimensi pengawasan Siagian diadaptasi dan dioperasionalkan untuk menganalisis pengawasan Kanwil Kemenhaj Aceh terhadap PPIU. Adapun keempat dimensi tersebut adalah sebagai berikut:²⁴

²³ Muchsan., Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia.

²⁴ Siagian, Filsafat Administrasi.

1) Pengawasan Preventif

Pengawasan preventif adalah bentuk pengawasan yang dilakukan sebelum suatu kegiatan atau kebijakan dilaksanakan. Tujuan utamanya adalah mencegah terjadinya kesalahan, penyimpangan, atau pelanggaran sejak dini, sehingga potensi kerugian dapat ditekan secara maksimal. Siagian (2005) menegaskan bahwa pengawasan preventif jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan pengawasan represif, karena mencegah masalah sebelum terjadi selalu lebih baik daripada mengatasi masalah yang sudah terlanjur terjadi.

2) Pengawasan Represif

Pengawasan represif adalah bentuk pengawasan yang dilakukan setelah suatu kegiatan berlangsung atau setelah pelanggaran terdeteksi. Pengawasan ini bersifat reaktif dan bertujuan untuk memulihkan kondisi yang menyimpang, memberikan sanksi kepada pihak yang melanggar, serta mencegah terulangnya pelanggaran serupa di masa mendatang. Dalam konteks kebijakan publik, pengawasan represif juga berfungsi sebagai sinyal bagi para pelaksana kebijakan bahwa pemerintah serius dalam menegakkan aturan yang telah ditetapkan.

Siagian menekankan bahwa meskipun pengawasan represif bersifat reaktif, ia tetap merupakan komponen yang tidak dapat dihilangkan dari sistem pengawasan yang komprehensif. Tanpa mekanisme represif yang tegas, pengawasan preventif akan kehilangan daya penangkalnya, karena para pelanggar tidak akan merasakan konsekuensi nyata dari tindakan mereka.

3) Pengawasan Aktif (Langsung)

Pengawasan aktif atau pengawasan langsung adalah bentuk pengawasan yang dilakukan melalui kehadiran fisik petugas pengawas di lapangan, baik melalui inspeksi mendadak, kunjungan terjadwal, maupun pemantauan langsung terhadap aktivitas yang diawasi. Siagian menegaskan bahwa pengawasan langsung memiliki nilai deterensi yang tinggi karena kehadiran nyata pengawas cenderung mendorong kepatuhan yang lebih konsisten dari pihak yang diawasi.

Dalam konteks pengawasan PPIU, pengawasan aktif menjadi penting karena banyak aspek kualitas pelayanan dan kepatuhan operasional hanya dapat dinilai secara akurat melalui pengamatan langsung di lapangan, tidak sekadar melalui dokumen atau laporan tertulis yang dapat dimanipulasi.

4) Pengawasan Pasif (Tidak Langsung)

Pengawasan pasif atau pengawasan tidak langsung adalah bentuk pengawasan yang dilakukan tanpa kehadiran fisik petugas di lokasi yang diawasi. Pengawasan ini mengandalkan sistem pelaporan, analisis dokumen, pemantauan berbasis teknologi informasi, dan pengelolaan informasi yang masuk dari berbagai sumber. Meskipun bersifat tidak langsung, pengawasan pasif memiliki keunggulan dalam hal cakupan yang lebih luas dan kemampuan pemantauan yang berkelanjutan.

Dalam era digitalisasi pelayanan publik, pengawasan pasif semakin mendapatkan peran yang strategis. Siagian mengakui bahwa seiring perkembangan teknologi, pengawasan tidak langsung menjadi semakin efektif apabila didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi dan mekanisme pelaporan yang akuntabel.

Kedua kerangka teori tersebut digunakan secara bersamaan dalam penelitian ini karena bersifat saling melengkapi. Teori peran Biddle dan Thomas digunakan untuk menganalisis peran Kanwil secara umum ke dalam tiga dimensi, yaitu peran normatif (apa yang seharusnya dilakukan sesuai regulasi), peran aktual (apa yang benar-benar dilaksanakan di lapangan), dan peran yang diharapkan (apa yang diinginkan oleh para pemangku kepentingan).

Sementara itu, konsep pengawasan Siagian digunakan untuk memperinci lebih lanjut bentuk pelaksanaan pengawasan pada setiap dimensi peran tersebut, yaitu pengawasan preventif dan pengawasan represif berdasarkan waktu pelaksanaannya, serta pengawasan aktif dan pengawasan pasif berdasarkan cara pelaksanaannya. Dengan memadukan kedua konsep ini, penelitian dapat menjelaskan tidak hanya peran Kanwil secara normatif-aktual-diharapkan, tetapi juga bentuk teknis pengawasan yang menyertai pelaksanaan setiap dimensi peran tersebut, sehingga analisis menjadi lebih utuh dan operasional.



2.3. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Literatur Review

No	Penulis, Tahun Terbit, dan Judul Penelitian	Kerangka Konseptual	Metode Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
1	Eka Prasetya Yunus, Alindawati Dako, Faisal Faisal, Roni Mohamad. 2024. Peran Pemerintah dalam Pelaksanaan Ibadah Haji di Aceh (Masalah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah Vol. 2, No. 2) ²⁵ .	Menggunakan teori peran (hak, kewajiban, fungsi pemerintah) dan pelayanan publik (adil, efisien, responsif). Jadi, peran pemerintah diposisikan sebagai aktor utama dalam menjamin pelayanan haji di Aceh.	Kualitatif dengan studi lapangan.	Analisis konten dengan triangulasi sumber (wawancara, observasi, dokumen)	Pemerintah Aceh melalui Kemenag berperan penting lewat SISKOHAT, PTSP, dan layanan informasi publik. Namun terdapat kendala: keterbatasan infrastruktur, gangguan sistem, minimnya sumber daya, dan ruang pelayanan yang sempit.	Fokus pada menyoroti peran pemerintah daerah, koordinasi pusat-daerah, partisipasi masyarakat, dan inovasi kebijakan.
2	Penelitian ini ditulis oleh Rahmi Dewanty Palangkey, A. Qadir Gassing, Kasjim Salenda, Marilang, dan Tabhan Syamsu Rijal dari UIN	berlandaskan pada konsep perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam dan hukum positif. Dalam hukum Islam, perlindungan konsumen	menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan	dengan menghubungkan data hasil wawancara dan dokumen pada kerangka hukum Islam (Al-Qur'an, Hadis,	menunjukkan bahwa meski UU No. 8/2019 sudah memuat perlindungan konsumen, pelaksanaannya masih lemah karena keterbatasan pengawasan.	Fokus pada mengisi celah dengan menekankan analisis dari perspektif hukum Islam dan konsep ta'zîr sebagai

²⁵ Eka Prasetya Yunus et al., "Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Di Aceh," *Masalah : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2024): 71–88, <https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i2.1025>.

	Alauddin Makassar. Artikel berjudul "Analysis of Islamic Law on Consumer Protection in Hajj and Umrah Business in Indonesia" diterbitkan dalam Al-'Adalah Vol. 18, No. 1, tahun 2021 ²⁶ .	dikaitkan dengan maqāsid al-syarī'ah untuk menjaga kemashlahatan umat, sedangkan hukum positif merujuk pada UU Perlindungan Konsumen dan UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah	pendekatan yuridis normatif	pendapat ulama) serta peraturan positif. Triangulasi digunakan untuk memastikan validitas temuan.	Banyak biro perjalanan bermasalah seperti First Travel dan Abu Tours tetap merugikan jamaah. Perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif belum maksimal, sehingga hak jamaah masih sering terabaikan	alternatif sanksi yang lebih tegas, sekaligus menilai peran Kemenag yang masih lemah dalam pengawasan
3	Nanang Setiawan dan Noorlailie Soewarno (2024) menulis artikel Protection of Hajj and Umrah Pilgrims from Fraud: Evidence from Indonesia ²⁷ .	menggabungkan teori fungsionalisme Durkheim dan teori fraud triangle Cressey untuk menganalisis penipuan umrah serta peran regulasi pemerintah.	menggunakan pendekatan kualitatif dengan triangulasi (literatur, observasi, dan wawancara)	menerapkan analisis tematik dari hasil wawancara, observasi, dan literatur untuk menemukan pola dan makna	menemukan bahwa penipuan umrah banyak terjadi akibat kepercayaan berlebihan pada biro travel, lemahnya pengawasan, serta maraknya skema Ponzi, sehingga program "Lima Pasti Umrah" sangat penting sebagai pencegahan	menambahkan kontribusi baru dengan mengaitkan analisis fraud triangle dalam kasus penipuan umrah, sehingga memberi perspektif berbeda dari kajian hukum positif semata

²⁶ Rahmi Dewanty Palangkey et al., "Analysis of Islamic Law on Consumer Protection in Hajj and Umrah Business in Indonesia," *Al-'Adalah* 18, no. 1 (2021): 113–30, <https://doi.org/10.24042/adalah.v18i1.7533>.

²⁷ Nanang Setiawan and Noorlailie Soewarno, "Protection of Hajj and Umrah Pilgrims from Fraud: Evidence from Indonesia," *Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 13, no. 1 (2024): 276–98, <https://doi.org/10.22373/share.v13i1.22865>.

4	Etty Etriana dan Achmad Muhammad (2018) menulis artikel Implementasi Fungsi Pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta ²⁸	memakai konsep fungsi pengawasan manajemen (preventif dan korektif) dalam konteks pengawasan PPIU oleh Kanwil Kemenag.	menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi	menggunakan analisis kualitatif berbasis triangulasi sumber untuk memastikan validitas	menunjukkan pengawasan Kanwil Kemenag DIY berjalan cukup baik, terbukti dengan peningkatan kualitas layanan dan pencabutan izin PPIU ilegal	fokus pada fungsi pengawasan pemerintah daerah (Kanwil Kemenag), bukan hanya kebijakan pusat
5	M. Nur Hasan (2016) menulis artikel Implementation of Government Policy on Influencing the Conducting of Hajj and Quality of Service to Conducting Special Hajj in Indonesia ²⁹	menggunakan teori struktural-fungsional dan konsep implementasi kebijakan publik untuk menilai peran pemerintah dan kualitas pelayanan haji khusus	metode survei eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif	menerapkan analisis jalur (path analysis) untuk menguji hubungan antara implementasi kebijakan, kualitas layanan, dan kinerja penyelenggara haji	menemukan bahwa implementasi kebijakan pemerintah dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja penyelenggara haji khusus	menyoroti hubungan implementasi kebijakan dan kualitas layanan terhadap kinerja penyelenggara haji khusus, yang jarang dibahas sebelumnya

²⁸ Dkk Etriana, "Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Ppiu) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta" 4, No. 2 (2018).

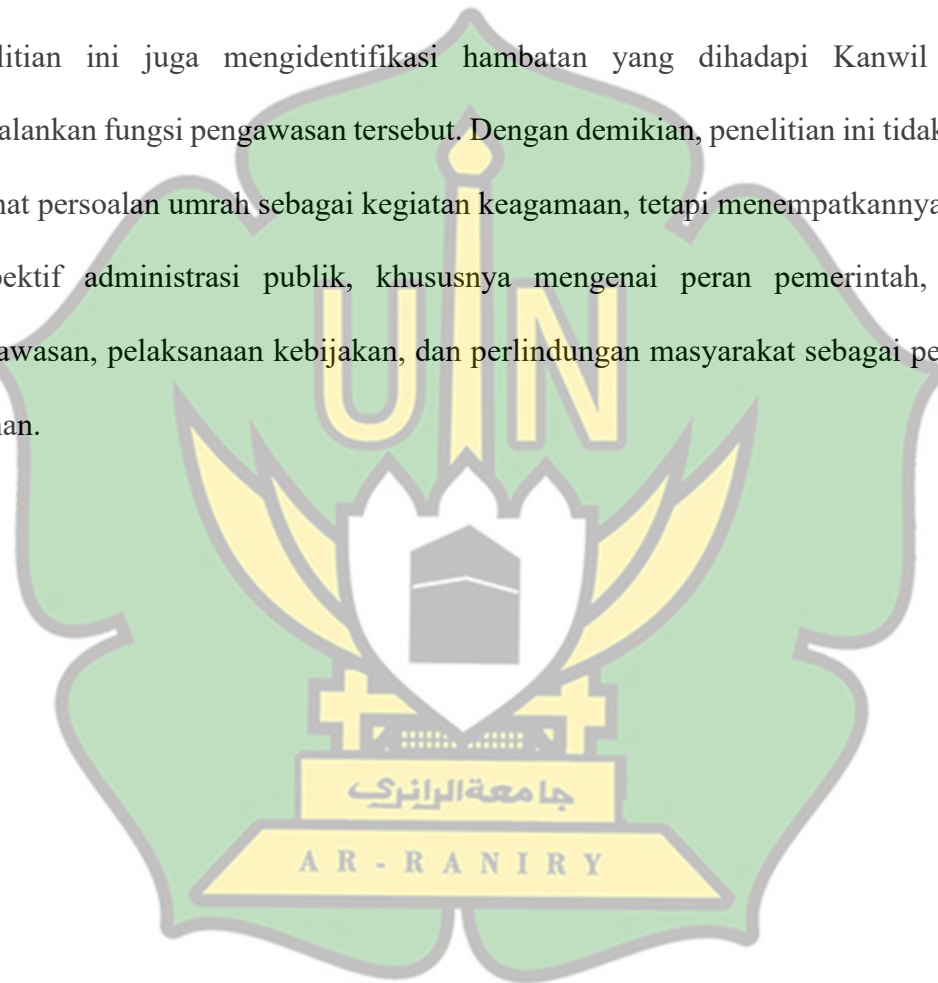
²⁹ M Nur Hasan, "Implementation of Government Policy on Influencing the Implementation of the Conducting of Hajj and Quality of Service to Conducting Special Hajj in Indonesia," *Public Policy and Administration Research* 6, no. 3 (2016): 1–15.

Gap penelitian

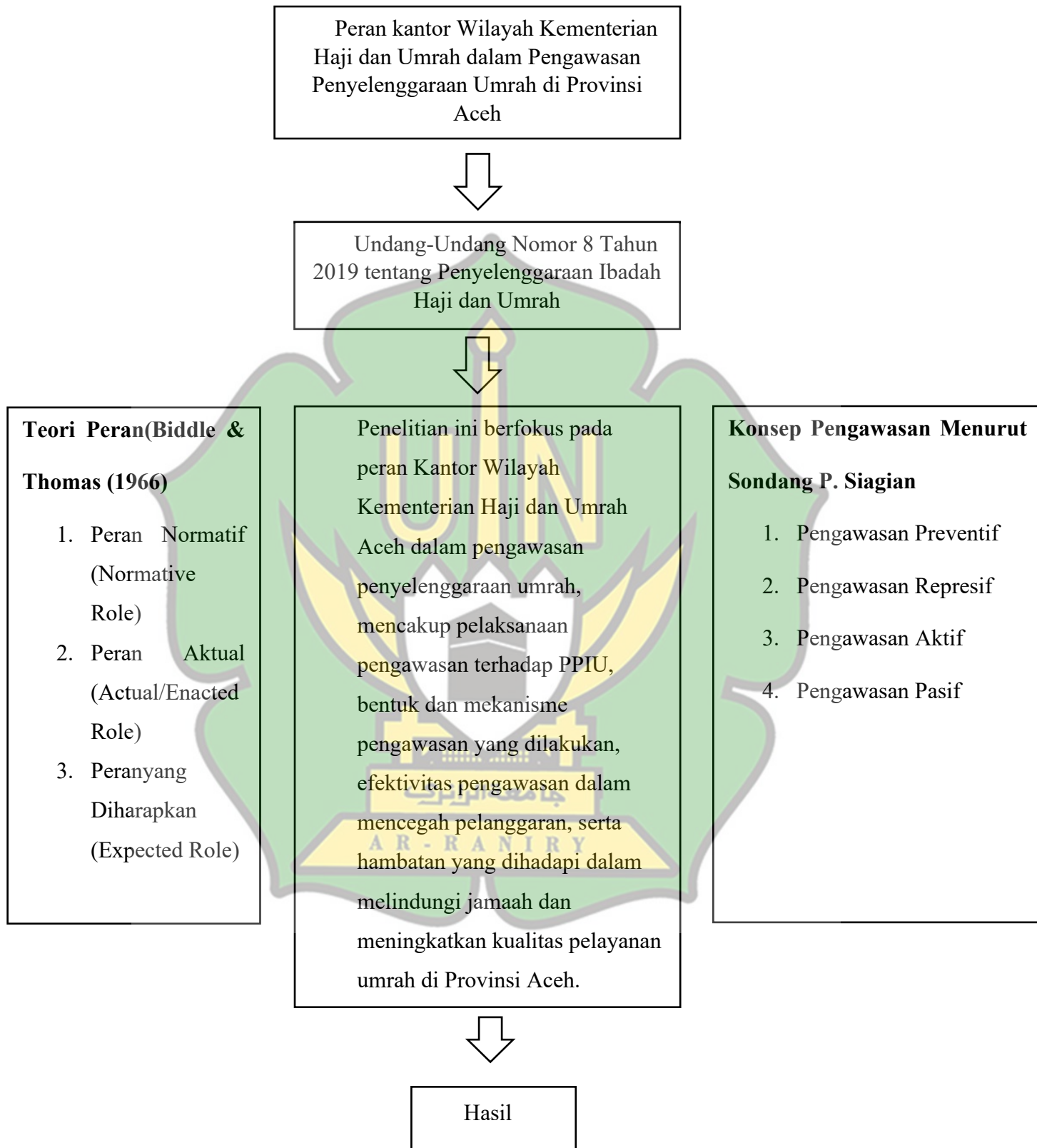
Artikel Eka Prasetya Yunus dkk. (2024) menekankan peran pemerintah daerah Aceh dalam penyelenggaraan haji melalui sistem pelayanan seperti SISKOHAT dan PTSP, namun belum menyinggung secara komprehensif persoalan perlindungan jamaah dari risiko penipuan maupun integrasi kebijakan pusat-daerah. Penelitian Rahmi Dewanty Palangkey dkk. (2021) memperluas kajian dengan menghubungkan perlindungan konsumen dalam bisnis haji dan umrah dengan hukum Islam dan hukum positif, tetapi masih terbatas pada aspek normatif sehingga kurang menampilkan mekanisme pengawasan nyata di lapangan. Selanjutnya, studi M. Nur Hasan (2016) berfokus pada implementasi kebijakan pemerintah dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan haji khusus, namun tidak menggali persoalan kerentanan jamaah terhadap biro travel bermasalah.

Penelitian Etty Etriana dan Achmad Muhammad (2018) mengisi celah dengan menyoroti pengawasan Kanwil Kemenag DIY terhadap PPIU, tetapi penelitian ini hanya mengkaji satu wilayah sehingga belum mencerminkan kondisi pengawasan secara nasional. Terakhir, artikel Nanang Setiawan dan Noorlailie Soewarno (2024) membahas fenomena penipuan jamaah haji dan umrah menggunakan teori fungsionalisme dan fraud triangle, namun belum menilai sejauh mana program pemerintah seperti Lima Pasti Umrah benar-benar efektif menekan kasus penipuan. Oleh karena itu, celah penelitian yang dapat diisi adalah perlunya kajian terpadu yang menghubungkan implementasi kebijakan, fungsi pengawasan daerah, perlindungan konsumen berbasis hukum Islam, serta evaluasi program pencegahan penipuan, dengan cakupan wilayah yang lebih luas di Indonesia.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, masih terdapat ruang penelitian untuk mengkaji peran pemerintah secara lebih spesifik dalam pelaksanaan fungsi pengawasan penyelenggaraan umrah di tingkat wilayah. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh dalam menjalankan peran normatif, peran aktual, dan peran yang diharapkan, serta pelaksanaan pengawasan preventif, represif, aktif, dan pasif. Penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan yang dihadapi Kanwil dalam menjalankan fungsi pengawasan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melihat persoalan umrah sebagai kegiatan keagamaan, tetapi menempatkannya dalam perspektif administrasi publik, khususnya mengenai peran pemerintah, fungsi pengawasan, pelaksanaan kebijakan, dan perlindungan masyarakat sebagai penerima layanan.



2.4. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif dipilih karena fokus utamanya adalah memahami secara mendalam peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menggambarkan secara sistematis bagaimana fungsi pengawasan dijalankan, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan untuk melindungi jamaah dari travel ilegal maupun penyelenggara bermasalah. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, serta telaah dokumen resmi, sehingga mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena sosial-administratif yang terjadi. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan menggali makna, pengalaman, serta implementasi kebijakan pengawasan secara nyata di lapangan sesuai konteks lokal di Provinsi Aceh ³⁰.

3.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh dalam pengawasan penyelenggaraan umrah berdasarkan teori peran Biddle & Thomas (1966) dan konsep pengawasan. Konsep Pengawasan Menurut Sondang P. Siagian.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D* (Bandung: Alfabeta, 2019).

a) Teori peran Biddle & Thomas (1966)

Tabel 3. Fokus Penelitian

Dimensi	Fokus
Peran Normatif (Normative Role)	Penelitian memfokuskan pada kesesuaian pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan umrah dengan regulasi dan kebijakan yang berlaku, seperti Undang-Undang, peraturan teknis, serta pedoman operasional yang menjadi dasar dalam pengawasan PPIU.
Peran Aktual (Actual/Enacted Role)	Penelitian memfokuskan pada pelaksanaan nyata pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh, meliputi kegiatan monitoring, evaluasi, pembinaan, serta penindakan terhadap penyelenggara umrah di lapangan.
Peran yang Diharapkan (Expected Role)	Penelitian memfokuskan pada harapan berbagai pihak seperti jamaah, masyarakat, dan penyelenggara umrah terhadap peran pengawasan yang dilakukan, termasuk dalam hal perlindungan jamaah, transparansi, dan peningkatan kualitas pelayanan.

b) Konsep Pengawasan (Sondang P.Siagian)

Dimensi	Fokus
Pengawasan Preventif	Penelitian memfokuskan pada upaya pencegahan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh dalam mengantisipasi terjadinya pelanggaran penyelenggaraan umrah, seperti sosialisasi regulasi, pembinaan terhadap PPIU, verifikasi administrasi, serta edukasi kepada masyarakat dan calon jamaah.
Pengawasan Represif	Penelitian memfokuskan pada tindakan penanganan dan penegakan yang dilakukan terhadap pelanggaran

	penyelenggaraan umrah, seperti pemberian teguran, evaluasi, pelaporan pelanggaran, pemberian sanksi administratif, hingga pencabutan izin terhadap travel umrah bermasalah.
Pengawasan Aktif	Penelitian menelaah bentuk pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh melalui monitoring lapangan, pemeriksaan dokumen, pengawasan keberangkatan jamaah, serta koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan pengawasan umrah.
Pengawasan Pasif	Penelitian memfokuskan pada pengawasan yang dilakukan melalui laporan, pengaduan masyarakat, evaluasi administrasi, serta pemantauan tidak langsung terhadap aktivitas penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Provinsi Aceh.

Sumber : Olahan Peneliti

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh, khususnya pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang memiliki tugas dalam pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah. Kantor ini beralamat di Jalan Tgk. Abu Lam U No. 9, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh.. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Aceh merupakan instansi yang memiliki kewenangan langsung dalam melakukan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) di wilayah Provinsi Aceh. Selain itu, Kanwil Kemenhaj Aceh juga menjadi lembaga yang berperan sentral dalam memberikan rekomendasi izin operasional, melaksanakan

sosialisasi regulasi, serta menindaklanjuti kasus-kasus travel umrah ilegal yang marak terjadi di Aceh.

Dengan dilakukannya penelitian di lokasi ini, peneliti dapat memperoleh data primer dan sekunder yang relevan, baik berupa informasi mengenai regulasi dan kebijakan pengawasan, pelaksanaan monitoring lapangan, maupun langkah-langkah penegakan hukum yang dijalankan.

3.4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi. Informasi dikumpulkan dari pejabat Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh khususnya pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), perwakilan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU/PIHK) resmi, tokoh masyarakat atau ulama, serta jamaah umrah yang pernah berangkat melalui biro perjalanan resmi maupun yang bermasalah. Data primer ini menjadi sumber utama untuk memahami secara nyata bagaimana peran KemenhajAceh dalam melaksanakan pengawasan, kendala yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap efektivitas pengawasan yang dilakukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan penelusuran literatur yang relevan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi regulasi nasional dan daerah, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 5 dan 6 Tahun 2021, serta Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2020. Selain itu, data sekunder juga mencakup

laporan resmi dari Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Aceh, data administrasi PPIU/PIHK, artikel jurnal ilmiah, buku metodologi maupun kajian administrasi publik, serta pemberitaan media massa terkait kasus travel umrah ilegal di Aceh. Data sekunder ini digunakan sebagai bahan pendukung dan penguat hasil temuan dari data primer.



Tabel 4. Sumber Data

	Dimensi	Jenis data	Sumber data	Teknik pengumpulan data	Kegunaan data
Peran	Peran Normatif	Primer	Transkrip wawancara dari: Pejabat Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Aceh (Bidang PHU)	Wawancara semi-terstruktur	Mengetahui kesesuaian pelaksanaan pengawasan dengan aturan dan kebijakan yang berlaku
		Sekunder	Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, PMA, Qanun Aceh, dokumen kebijakan	Studi dokumen	Menganalisis dasar hukum dan pedoman pengawasan penyelenggaraan umrah
	Peran Aktual	Primer	Transkrip wawancara dari: Pejabat Kanwil, PPIU/PIHK, jamaah	Wawancara, observasi	Menggambarkan pelaksanaan nyata pengawasan di lapangan
		Sekunder	Laporan kegiatan, dokumentasi pengawasan, berita media	Studi dokumen	Menguatkan data terkait praktik pengawasan yang terjadi
	Peran yang Diharapkan	Primer	Transkrip wawancara dari: Jamaah, tokoh masyarakat, PPIU	Wawancara mendalam	Mengetahui harapan terhadap peran pengawasan pemerintah

			Jurnal, penelitian terdahulu, laporan pelayanan	Studi dokumen	Menganalisis standar harapan ideal terhadap pengawasan
Pengawasan	Pengawasan Preventif	Sekunder	Transkrip wawancara dari: Pejabat Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Aceh (Bidang PHU), PPIU/PIHK	Wawancara semi-terstruktur	Mengetahui upaya pencegahan yang dilakukan dalam mengantisipasi pelanggaran penyelenggaraan umrah
		Primer	Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, PMA, Qanun Aceh, dokumen sosialisasi dan pembinaan	Studi dokumen	Menganalisis kebijakan dan program pencegahan dalam pengawasan umrah
	Pengawasan Represif	Primer	Transkrip wawancara dari: Pejabat Kanwil, jamaah, pihak PPIU/PIHK	Wawancara mendalam	Mengetahui bentuk penindakan dan penyelesaian terhadap pelanggaran penyelenggaraan umrah
		Sekunder	Surat teguran, laporan pelanggaran, berita kasus travel ilegal	Studi dokumen	Mengidentifikasi tindakan korektif dan sanksi yang diberikan terhadap pelanggaran

Pengawasan Aktif	Primer	Transkrip wawancara dari: Pejabat Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Aceh	Wawancara, observasi lapangan	Mengetahui pelaksanaan pengawasan langsung melalui monitoring dan pemeriksaan di lapangan
	Sekunder	Laporan monitoring, dokumentasi kegiatan pengawasan, laporan evaluasi	Studi dokumen	Menguatkan data mengenai aktivitas pengawasan langsung yang dilakukan pemerintah
	Primer	Transkrip wawancara dari: Jamaah umrah, masyarakat, pejabat Kanwil	Wawancara semi-terstruktur	Mengetahui bentuk pengawasan melalui laporan, pengaduan, dan pemantauan tidak langsung
	Sekunder	Data pengaduan masyarakat, laporan administrasi PPIU/PIHK, berita media	Studi dokumen	Menganalisis efektivitas pengawasan tidak langsung terhadap penyelenggaraan umrah
Pengawasan Pasif				

3.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui percakapan langsung antara peneliti dengan informan untuk menggali informasi yang lebih mendalam. Wawancara memungkinkan peneliti memahami makna di balik pengalaman, pendapat, dan pandangan responden secara mendetail. Wawancara bisa bersifat terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung kebutuhan penelitian ³¹.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung (tatap muka) dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Sebelum wawancara, peneliti terlebih dahulu mengatur jadwal dengan setiap informan sesuai waktu yang disepakati. Setiap wawancara berlangsung sekitar 30–60 menit dan dilakukan di lokasi kerja atau tempat yang nyaman bagi informan. Selama proses wawancara, peneliti mencatat informasi penting serta merekam percakapan dengan persetujuan informan untuk memudahkan proses transkripsi dan analisis data.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pejabat Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Aceh pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, penyelenggara PPIU/PIHK, serta tokoh masyarakat. Tujuannya adalah memperoleh informasi tentang mekanisme pengawasan, tantangan yang dihadapi, dan strategi yang diterapkan untuk melindungi jamaah dari travel ilegal.

³¹ Burhan Bungin, *PENELITIAN KUALITATIF : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2007).

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung suatu peristiwa, aktivitas, atau fenomena dalam konteks nyata. observasi membantu peneliti menangkap data yang mungkin tidak muncul melalui wawancara, sehingga dapat memperkaya pemahaman tentang fenomena yang diteliti. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif maupun non-partisipatif.³²

Dalam penelitian ini, observasi tidak hanya dilakukan pada satu waktu, tetapi berlangsung secara bertahap selama proses penelitian. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas di Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Selain itu, peneliti juga mengamati kondisi lingkungan kerja, proses pelayanan, bentuk koordinasi antara pihak Kantor Wilayah dengan penyelenggara umrah, serta berbagai dokumen dan media informasi yang digunakan dalam pelaksanaan pengawasan. Hasil observasi tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih akurat, objektif, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui pencatatan, analisis, dan pengkajian dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen dapat berupa arsip, laporan resmi, peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, atau berita

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D*.

media massa³³. Teknik ini penting untuk memberikan bukti tertulis dan memperkuat validitas data penelitian..

Dalam penelitian ini, dokumentasi meliputi pengumpulan dan telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, PMA Nomor 5 dan 6 Tahun 2021, Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2020, laporan Kanwil Kemenhaj Aceh, serta berita terkait kasus travel umrah ilegal. Dokumen ini akan menjadi sumber data sekunder yang melengkapi hasil wawancara dan observasi.

3.6. Informan Penelitian

Informan penelitian yang ditentukan berdasarkan peran dan keterlibatannya dalam penyelenggaraan serta pengawasan ibadah umrah di Aceh, yaitu:

Tabel 5. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Pejabat Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh	2
2	Perwakilan PPIU/PIHK Resmi	2
3	Tokoh Masyarakat/Ulama	1
4	Jamaah Umrah	2
Total		7

Sumber: Olahan Peneliti

Pemilihan masing-masing kelompok informan didasarkan pada relevansi peran dan pengetahuan yang dimilikinya terhadap fokus penelitian. Pejabat Kanwil Kementerian Haji dan Umrah dipilih karena merupakan pihak yang secara langsung melaksanakan fungsi pembinaan dan pengawasan terhadap PPIU/PIHK di Provinsi Aceh. Perwakilan PPIU/PIHK resmi dipilih untuk memperoleh gambaran mengenai

³³ Bungin, *PENELITIAN KUALITATIF : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*.

bentuk pengawasan dan pembinaan yang diterima dari sudut pandang penyelenggara. Jamaah umrah dipilih karena merupakan pihak yang secara langsung merasakan dampak dari pengawasan yang dilakukan maupun dari praktik penipuan atau ketidaksesuaian layanan.

Adapun tokoh masyarakat/ulama dipilih sebagai informan karena kepercayaan jamaah terhadap suatu penyelenggara perjalanan ibadah umrah seringkali terbentuk melalui rekomendasi atau promosi yang disampaikan oleh ulama maupun tokoh masyarakat setempat. Dengan demikian, tokoh masyarakat/ulama memiliki posisi strategis dalam memberikan informasi mengenai bagaimana kepercayaan tersebut terbangun di tengah masyarakat, termasuk pada kasus-kasus travel yang kemudian terbukti bermasalah, sehingga perspektifnya penting untuk melengkapi data yang diperoleh dari informan lain.

3.7. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan realitas yang diteliti. Salah satu cara yang digunakan untuk menguji keabsahan data adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah metode pemeriksaan dan penetapan validitas data dengan menganalisisnya dari berbagai perspektif. Tujuannya adalah untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dan dapat dipercaya dibandingkan apabila hanya menggunakan satu sumber atau satu metode saja.

Triangulasi pada dasarnya merupakan pendekatan multimetode, yaitu upaya menggabungkan beberapa sumber data, teknik pengumpulan data, atau waktu pengumpulan data yang berbeda agar kebenaran informasi dapat diuji secara menyeluruh. Menurut Nurfajriani, fenomena yang diteliti akan lebih dapat dipahami

dengan baik dan menghasilkan kebenaran tingkat tinggi apabila dilihat dari berbagai sudut pandang.³⁴

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang dilakukan secara terus-menerus sejak data dikumpulkan hingga penelitian selesai. Analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yaitu³⁵:

1. Reduksi Data (Data Reduction): proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengorganisasian data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Reduksi Data dilakukan dengan memilah hasil wawancara dari pejabat Kanwil Kemenhaj, PPIU/PIHK, tokoh masyarakat, dan jamaah umrah untuk menemukan informasi yang berkaitan dengan peran Kemenag sebagai regulator, fasilitator, penyedia pelayanan publik, dan pengawas. Dokumen resmi seperti UU, PMA, dan Qanun Aceh juga direduksi untuk menyoroti aspek regulasi dan kebijakan pengawasan.
2. Penyajian Data (Data Display): menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi, tabel, atau bagan sehingga lebih mudah dipahami dan ditarik kesimpulan. Penyajian Data dilakukan dalam bentuk deskripsi naratif yang menggambarkan secara sistematis peran Kemenhaj Aceh, dilengkapi dengan

³⁴ Wiyanda Vera Nurfajriani et al., "Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, September 2024," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 17 (2024): 826–33, <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>.

³⁵ Matthew B. Miles & A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd Edition)* (California, Amerika Serikat: Sage Publications, Inc., 1994), <https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.

tabel rangkuman data serta kutipan langsung dari informan untuk memperkuat temuan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification):
membuat interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang diperoleh selalu diverifikasi melalui triangulasi data agar validitasnya terjaga. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi dilakukan dengan cara membandingkan data primer (hasil wawancara dan observasi) dengan data sekunder (dokumen, regulasi, laporan, literatur, dan pemberitaan) melalui triangulasi sumber. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kementerian Haji Dan Umrah

Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh merupakan instansi vertikal Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia yang berkedudukan di Provinsi Aceh. Kantor wilayah ini berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam melaksanakan kebijakan, pembinaan, pelayanan, pengawasan, serta koordinasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat provinsi. Seiring dengan pembentukan Kementerian Haji dan Umrah sebagai kementerian tersendiri, kewenangan penyelenggaraan haji dan umrah yang sebelumnya berada di bawah Kementerian Agama dialihkan kepada Kementerian Haji dan Umrah sehingga seluruh pelayanan dan pengawasan terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilaksanakan oleh kementerian tersebut.

Sebagai instansi pemerintah, Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh memiliki tugas melaksanakan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan tugas tersebut, kantor wilayah bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan pembinaan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji khusus, melaksanakan pengawasan terhadap kepatuhan penyelenggara, mengelola sistem informasi haji dan umrah, serta melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah, instansi vertikal, aparat penegak hukum, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Haji dan Umrah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Haji dan

Umrah, Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh merupakan Kantor Wilayah Tipe A³⁶. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, struktur organisasi Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh terdiri atas beberapa unsur organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Wilayah.
2. Bagian Tata Usaha.
3. Bidang Bina dan Pengendalian Haji dan Umrah.
4. Bidang Pelayanan Haji dan Fasilitasi Pengembangan Ekosistem Ekonomi Haji dan Umrah.
5. Kelompok Jabatan Fungsional.

Berdasarkan data Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh, terdapat 91 kantor cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang telah memperoleh penetapan dan beroperasi di berbagai kabupaten/kota di Provinsi Aceh. Data tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Aceh tersebar cukup luas, dengan konsentrasi yang lebih besar di wilayah perkotaan seperti Kota Banda Aceh, Kabupaten Aceh Besar, Kota Lhokseumawe, dan beberapa daerah lainnya. Masing-masing kantor cabang telah memiliki Surat Keputusan (SK) Kepala Kantor Wilayah sebagai dasar operasional, disertai informasi mengenai pimpinan cabang, alamat kantor, serta status penyelenggara sebagai kantor cabang PPIU.

³⁶ Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Haji Dan Umrah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Haji Dan Umrah” (Jakarta: Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia, 2025), <https://www.peraturan.go.id/files/permen-haji-umrah-no-2-tahun-2025.pdf>.

Tabel 6. Daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Kantor Cabang Dalam Wilayah Provinsi Aceh

No.	Kabupaten/Kota	Contoh Nama PPIU/Kantor Cabang	Jumlah
1	Banda Aceh	PT. Lintas Iskandaria, PT. Albis Nusa Wisata, PT. Pesona Mozaik, dll.	24
2	Aceh Barat	PT. Multazam Wisata Agung Meulaboh, PT. An-Nur Maarif Tour & Travel, PT. Ameera Mekkah Travel Meulaboh, dll.	9
3	Aceh Tengah	PT. Khazzanah Al-Anshary, PT. Zamzam Prima Persada, PT. Alfalah Tour & Travel, dll.	8
4	Aceh Besar	PT. Grand Darussalam, PT. Auliya Perkasa Abadi, PT. Al-Hamdi Global Wisata, dll.	6
5	Subulussalam	PT. Gadeka Expressindo, PT. Amanah Travel, PT. Ameera Mekkah Travel Subulussalam, dll.	6
6	Gayo Lues	PT. Darul Iman, PT. Grand Darussalam Gayo Lues, PT. Ameera Mekkah Travel Gayo Lues, dll.	4
7	Bireuen	PT. Siar Haramain Internasional Wisata, PT. Arrahman Berkah Wisata, PT. Bumi Nata Wisata, dll.	4
8	Nagan Raya	PT. Malindo Mekkah Madinah, PT. Auliya Perkasa Abadi, dll.	4
9	Aceh Tenggara	PT. Ameera Mekkah Travel Aceh Tenggara, PT. Al Falah Tour and Travel, PT. Amanah Travel Indonesia, dll.	4
10	Lhokseumawe	PT. Sahara Rizky Holidays, PT. Fidyah Tour & Travel, PT. Fauza Wisata Ihsani	3
11	Bener Meriah	PT. Lyla Wisata Dunia, PT. Ameera Mekkah Travel Bener Meriah, PT. Southem Of Sumatera	3
12	Aceh Tamiang	PT. Multazam Wisata Agung Tamiang, PT. Al Falah Tour and Travel Tamiang	2
13	Aceh Utara	PT. Darul Umroh Al-Haramain	2
14	Pidie Jaya	PT. Alfalah Tour & Travel, PT. Ameera Mekkah Travel Pidie Jaya	2
15	Langsa	PT. Ameera Mekkah Travel Langsa, PT. Andalas Jaya Wisata	2
16	Aceh Jaya	PT. Ameera Mekkah Travel Aceh Jaya, PT. Maulana Babul Jannah	2
17	Aceh Singkil	PT. Gadikah Mandiri Islami Singkil	1
18	Aceh Timur	PT. Multazam Wisata Agung Aceh Timur	1
Total	18 Kabupaten/Kota	91 Kantor Cabang PPIU	91

Sumber: Kanwil Kemenhaj

4.2. Hasil penelitian

Hasil penelitian pada bagian ini disajikan berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para informan yang terdiri atas pejabat Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), tokoh agama, dan jamaah umrah. Penyajian hasil penelitian disusun berdasarkan indikator penelitian yang telah ditetapkan, yaitu peran yang meliputi Peran Normatif (Normative Role), Peran Aktual (Actual/Enacted Role), dan Peran yang Diharapkan (Expected Role), serta pengawasan yang meliputi Pengawasan Preventif, Pengawasan Represif, Pengawasan Aktif, dan Pengawasan Pasif. Data hasil wawancara dianalisis secara deskriptif dengan mengaitkan temuan di lapangan terhadap teori yang digunakan sehingga dapat menggambarkan bagaimana peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh dalam melaksanakan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah di Provinsi Aceh.

4.2.1. Peran Normatif (Normative Role) dan Pengawasan Preventif

Peran normatif merupakan peran yang dijalankan berdasarkan norma, aturan, dan ketentuan yang berlaku. Menurut Biddle dan Thomas, peran normatif merupakan seperangkat harapan mengenai apa yang seharusnya dilakukan oleh seseorang atau lembaga sesuai dengan kedudukan dan kewenangannya. Dalam konteks penelitian ini, peran normatif Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh dilihat dari bagaimana lembaga tersebut menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta kebijakan pemerintah yang mengatur penyelenggaraan ibadah umrah. Peran tersebut kemudian diwujudkan melalui berbagai bentuk pengawasan yang bersifat preventif

sebagai upaya mencegah terjadinya pelanggaran sebelum penyelenggaraan ibadah umrah berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh, diketahui bahwa Kanwil tidak memiliki kewenangan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah, melainkan menjalankan fungsi pembinaan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Informan menjelaskan bahwa:

"Kanwil Kementerian Haji dan Umrah tidak bertindak sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Tugas kami adalah melakukan pembinaan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Selain itu kami melaksanakan pembinaan kepada travel-travel yang telah memiliki izin sesuai dengan ketentuan dari pemerintah pusat. Kewenangan penerbitan maupun pencabutan izin tetap berada di pemerintah pusat."³⁷

Informan juga menjelaskan bahwa pembagian kewenangan tersebut telah diatur oleh pemerintah sehingga Kanwil hanya melaksanakan fungsi pembinaan, pengawasan administratif, serta memberikan rekomendasi kepada pemerintah pusat.

"Karena sesuai pembagian kewenangan, pemerintah hanya bertugas melakukan pembinaan, pengawasan administratif, dan memberikan rekomendasi kepada pemerintah pusat. Operasional penyelenggaraan perjalanan umrah sepenuhnya menjadi tanggung jawab PPIU."³⁸

Lebih lanjut dijelaskan bahwa sasaran pembinaan adalah seluruh PPIU yang memiliki izin operasional di Provinsi Aceh, baik kantor pusat maupun kantor cabang. Pembinaan dilaksanakan sedikitnya satu kali dalam setahun dan dapat dilakukan kembali apabila terdapat kebijakan baru dari pemerintah pusat. Kegiatan tersebut

³⁷ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

³⁸ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

dilaksanakan melalui forum sosialisasi dengan menghadirkan narasumber dari pemerintah pusat maupun ulama Aceh.

"Sasaran pembinaan kami adalah seluruh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang berizin di Provinsi Aceh, baik PPIU induk maupun kantor cabang yang beroperasi di Aceh. Secara umum pembinaan dilakukan minimal satu kali dalam setahun melalui kegiatan sosialisasi dan pembinaan. Namun apabila terdapat kebijakan baru dari pemerintah pusat atau kondisi tertentu, pembinaan dapat dilakukan kembali sesuai kebutuhan. Pembinaan dilakukan dengan mengundang seluruh travel resmi dalam suatu forum. Pada kegiatan tersebut kami menghadirkan narasumber dari pemerintah pusat maupun ulama Aceh untuk memberikan pemahaman mengenai regulasi, pelayanan jamaah, dan kewajiban penyelenggara umrah."³⁹

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Kanwil menjalankan tugas sesuai dengan pembagian kewenangan yang telah ditetapkan dalam regulasi. Kanwil berperan sebagai lembaga pembina dan pengawas administratif, bukan sebagai penyelenggara operasional perjalanan ibadah umrah. Kondisi tersebut menunjukkan kesesuaian antara pelaksanaan tugas dengan peran normatif sebagaimana dikemukakan oleh Biddle dan Thomas, yaitu menjalankan fungsi berdasarkan norma dan ketentuan yang melekat pada kedudukan suatu lembaga.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh yang menjelaskan bahwa setelah urusan umrah dialihkan ke Kementerian Haji dan Umrah, tugas utama Kanwil adalah memberikan pembinaan, melakukan pengawasan, menerima laporan dugaan pelanggaran, serta memberikan pelayanan administrasi kepada PPIU.

"Setelah urusan umrah dialihkan dari Kementerian Agama ke Kementerian Haji dan Umrah, tugas kami berkaitan dengan pembinaan, pengawasan, serta pelayanan administrasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

³⁹ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

(PPIU). Kami bertanggung jawab melakukan pembinaan kepada travel yang memiliki izin, melakukan pengawasan terhadap penyelenggara umrah, serta menerima informasi atau laporan apabila terdapat dugaan pelanggaran dalam penyelenggaraan umrah. Namun kewenangan penegakan hukum tetap berada pada aparat penegak hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku."⁴⁰

Selain melalui pembinaan tahunan, komunikasi dengan seluruh PPIU juga dilakukan secara berkelanjutan melalui grup WhatsApp resmi sehingga setiap perubahan kebijakan pemerintah dapat segera disampaikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan peran normatif tidak hanya diwujudkan melalui pelaksanaan tugas administratif, tetapi juga melalui penyampaian informasi secara terus-menerus kepada penyelenggara.

Pandangan yang sama juga disampaikan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang menilai bahwa Kanwil berfungsi sebagai pembina sekaligus penyampai regulasi kepada seluruh penyelenggara umrah.

"Menurut saya, Kanwil Kementerian Haji dan Umrah memiliki peran sebagai pembina sekaligus penyampai seluruh regulasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah umrah. Walaupun saat ini masih dalam masa transisi dari Kementerian Agama ke Kementerian Haji dan Umrah, fungsi pembinaan tetap harus berjalan agar seluruh penyelenggara memahami aturan yang berlaku dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah."⁴¹

Informan juga menjelaskan bahwa seluruh regulasi pemerintah bertujuan memberikan perlindungan kepada jamaah sehingga setiap penyelenggara wajib mematuhi ketentuan yang berlaku.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa peran normatif Kanwil tidak hanya dipahami oleh aparatur pemerintah, tetapi juga diakui oleh pihak yang menjadi objek pembinaan. Kanwil dipandang sebagai lembaga yang bertanggung jawab

⁴⁰ wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

⁴¹ Wawancara dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Tour Kaifa Wisata Quran Tour Travel (Sabtu, 18 Juli 2026 pukul 16.03)

menyampaikan regulasi serta memastikan seluruh penyelenggara memahami kewajiban yang harus dipenuhi.

Selain menjalankan peran normatif sesuai dengan kewenangannya, Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh juga melaksanakan pengawasan preventif sebagai upaya mencegah terjadinya pelanggaran dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Pengawasan preventif dilakukan sebelum terjadi penyimpangan melalui pembinaan, sosialisasi, penyampaian regulasi, komunikasi dengan penyelenggara, serta pemeriksaan administrasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh, upaya pencegahan dilakukan melalui pembinaan, sosialisasi, serta pemberian pemahaman kepada seluruh PPIU mengenai ketentuan penyelenggaraan ibadah umrah.

"Upaya pencegahan dilakukan melalui pembinaan, sosialisasi, dan pemberian pemahaman kepada seluruh PPIU mengenai ketentuan penyelenggaraan umrah."⁴²

Selain itu, pembinaan bertujuan agar penyelenggara memahami aturan sehingga dapat menghindari pelanggaran yang berpotensi merugikan jamaah. Informan juga menjelaskan bahwa tujuan pembinaan tersebut adalah agar penyelenggara memahami seluruh ketentuan yang berlaku sehingga mampu menghindari pelanggaran yang dapat merugikan jamaah.

⁴² wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

"Pembinaan bertujuan agar seluruh penyelenggara memahami aturan yang berlaku serta menghindari terjadinya pelanggaran yang dapat merugikan jamaah."⁴³

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan yang menjelaskan bahwa pengawasan preventif tidak hanya dilakukan melalui kegiatan pembinaan tahunan, tetapi juga melalui penyampaian informasi secara berkelanjutan kepada seluruh PPIU.

"Upaya preventif dilakukan melalui pembinaan rutin setiap tahun, sosialisasi regulasi, penyampaian informasi kepada seluruh PPIU, serta komunikasi secara berkelanjutan melalui grup resmi agar seluruh penyelenggara mengetahui ketentuan terbaru."⁴⁴

Menurut informan, komunikasi melalui grup WhatsApp resmi menjadi salah satu media yang efektif dalam menyampaikan perubahan regulasi dari pemerintah pusat sehingga seluruh penyelenggara dapat segera menyesuaikan pelaksanaan pelayanan umrah.

Pandangan tersebut juga didukung oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang menyatakan bahwa pemerintah sebaiknya lebih mengutamakan pembinaan dibandingkan pemberian sanksi terhadap penyelenggara yang belum memiliki izin operasional.

"Menurut saya pemerintah sebaiknya lebih mengutamakan pembinaan daripada langsung memberikan sanksi. Travel yang belum memiliki izin sebaiknya didorong terlebih dahulu untuk mengurus izin operasionalnya."⁴⁵

Selain itu, informan mengusulkan agar pemerintah melakukan pemeriksaan langsung di titik keberangkatan jamaah sebagai bentuk pengawasan preventif sehingga

⁴³ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

⁴⁴ wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

⁴⁵ Wawancara dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Tour Kaifa Wisata Quran Tour Travel (Sabtu, 18 Juli 2026 pukul 16.03)

penyelenggara yang belum memenuhi persyaratan dapat diketahui sebelum jamaah diberangkatkan.

Sementara itu, PPIU lainnya menjelaskan bahwa pengawasan preventif yang diterima selama ini tidak hanya berupa pembinaan, tetapi juga pemeriksaan administrasi, sosialisasi, serta penyampaian surat edaran sebelum pelaksanaan penyelenggaraan umrah.

"Pengawasan preventif dilakukan melalui pembinaan, sosialisasi, pemeriksaan administrasi, dan penyampaian surat edaran kepada seluruh penyelenggara agar mereka memahami aturan sebelum melaksanakan penyelenggaraan umrah."⁴⁶

Informan juga menilai bahwa pembinaan tersebut sangat membantu penyelenggara dalam menyesuaikan operasional travel dengan perubahan regulasi yang ditetapkan pemerintah.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat diketahui bahwa peran normatif Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh diwujudkan melalui pelaksanaan pengawasan preventif berupa pembinaan, sosialisasi, penyampaian regulasi, komunikasi berkelanjutan dengan PPIU, pemeriksaan administrasi, serta pemberian surat edaran kepada penyelenggara. Berbagai kegiatan tersebut menunjukkan bahwa Kanwil telah menjalankan tugas sesuai dengan kewenangan yang dimiliki sekaligus melaksanakan upaya pencegahan terhadap potensi pelanggaran dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Temuan ini sejalan dengan teori Biddle dan Thomas mengenai peran normatif serta teori Siagian yang menegaskan bahwa pengawasan preventif merupakan instrumen penting dalam

⁴⁶ Wawancara Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Abu Siraj Travel (Jumat, 24 Juli 2026 pukul 16.44)

mencegah terjadinya penyimpangan melalui pembinaan dan pemberian informasi kepada pelaksana kegiatan.

4.2.2. Peran Aktual (Actual/Enacted Role) dan Pengawasan Aktif serta Pengawasan Pasif

Peran aktual merupakan peran yang benar-benar dijalankan oleh suatu lembaga dalam praktik penyelenggaraan tugas sehari-hari. Menurut Biddle dan Thomas, peran aktual menunjukkan bagaimana suatu lembaga melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, peran aktual Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh dianalisis melalui pelaksanaan pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), baik melalui pengawasan aktif maupun pengawasan pasif.

Pengawasan aktif merupakan pengawasan yang dilakukan secara langsung melalui monitoring, pembinaan, kunjungan lapangan, dan pemeriksaan administrasi terhadap penyelenggara umrah. Sementara itu, pengawasan pasif dilakukan secara tidak langsung melalui penerimaan laporan masyarakat, komunikasi dengan penyelenggara, penyampaian regulasi, serta koordinasi dengan berbagai pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh, diketahui bahwa pelaksanaan pengawasan dilakukan melalui monitoring dan pembinaan oleh petugas yang ditugaskan sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan. Informan menjelaskan bahwa:

"Pelaksanaan pengawasan dilakukan melalui monitoring dan pembinaan oleh tim yang telah dibentuk. Tim tersebut turun ke lapangan sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan."⁴⁷

Pengawasan tersebut tidak hanya dilakukan melalui kunjungan langsung, tetapi juga melalui pemeriksaan administrasi terhadap penyelenggara. Dalam pelaksanaannya, Kanwil menghadapi berbagai kendala, salah satunya masih terdapat travel yang memiliki pengelolaan keuangan kurang sehat sehingga mengganggu keberangkatan jamaah.

"Salah satu penyebabnya adalah pengelolaan keuangan travel yang kurang sehat. Ada travel yang menggunakan dana jamaah yang baru mendaftar untuk memberangkatkan jamaah sebelumnya. Ketika jumlah pendaftar menurun, dana menjadi tidak mencukupi sehingga jamaah terakhir tidak dapat diberangkatkan."⁴⁸

Selain faktor internal travel, meningkatnya biaya operasional penyelenggaraan umrah juga menjadi tantangan yang memengaruhi kondisi penyelenggara.

"Selain itu, kenaikan harga tiket pesawat, hotel, dan biaya operasional di Arab Saudi juga menjadi faktor yang menyebabkan sebagian travel mengalami kesulitan keuangan."⁴⁹

Informan menjelaskan bahwa apabila ditemukan travel yang belum memiliki izin operasional, Kanwil terlebih dahulu melakukan pembinaan dan meminta penyelenggara segera mengurus legalitas usahanya.

⁴⁷ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

⁴⁸ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

⁴⁹ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

"Apabila ditemukan travel yang belum memiliki izin, kami memberikan pembinaan dan mengarahkan agar segera mengurus izin operasionalnya. Namun kami tidak memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi pidana."⁵⁰

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan peran aktual Kanwil lebih menitikberatkan pada fungsi pembinaan dan pengawasan administratif sesuai kewenangan yang dimiliki. Kanwil berupaya mencegah terjadinya penyimpangan melalui pendekatan persuasif sebelum permasalahan berkembang menjadi pelanggaran hukum.

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh yang menjelaskan bahwa pengawasan dilakukan oleh bidang yang menangani pembinaan dan pengendalian haji dan umrah. Pengawasan lapangan dilaksanakan berdasarkan surat tugas yang diberikan kepada pejabat maupun pegawai yang memiliki fungsi pengawasan.

"Secara khusus memang tidak ada tim permanen, tetapi ketika akan melakukan pengawasan ke lapangan kami dibekali surat tugas sehingga pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh pejabat dan pegawai yang memiliki fungsi tersebut."⁵¹

Informan juga mengungkapkan bahwa salah satu kendala terbesar dalam pengawasan adalah masih adanya penyelenggara yang menjalankan usaha umrah tanpa memiliki izin resmi dengan menggunakan nama travel lain yang telah memiliki legalitas.

"Sebagian besar karena masih ada pihak yang menjalankan usaha penyelenggaraan umrah tanpa memiliki izin resmi. Mereka biasanya tidak

⁵⁰ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

⁵¹ wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

memberangkatkan jamaah menggunakan nama travel mereka sendiri, tetapi menggunakan travel lain yang telah memiliki izin."⁵²

Selain pengawasan secara langsung, Kanwil juga melaksanakan pengawasan pasif melalui penerimaan laporan masyarakat serta koordinasi dengan aparat penegak hukum.

"Kami biasanya mengetahui adanya pelanggaran melalui laporan masyarakat atau setelah kasus tersebut ditangani oleh pihak Kepolisian."⁵³

Namun demikian, tidak seluruh masyarakat bersedia menyampaikan laporan sehingga beberapa kasus baru diketahui setelah menjadi perhatian publik.

"Karena tidak semua masyarakat bersedia melapor. Ada juga kasus yang baru diketahui setelah menjadi viral atau telah masuk ke proses hukum."⁵⁴

Oleh sebab itu, masyarakat diharapkan berpartisipasi aktif dalam melaporkan dugaan pelanggaran agar dapat segera ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku.

Penelaah Teknis Kebijakan juga menjelaskan bahwa saat ini Kementerian Haji dan Umrah telah menyediakan saluran pengaduan sebagai media penyampaian laporan masyarakat, meskipun mekanisme tersebut masih terus disempurnakan seiring dengan proses transisi kelembagaan.

"Sudah tersedia saluran pengaduan yang disiapkan oleh Kementerian Haji dan Umrah. Saat ini mekanisme tersebut masih terus disempurnakan seiring dengan proses peralihan kelembagaan."⁵⁵

⁵² wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh(Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

⁵³ wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh(Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

⁵⁴ wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh(Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

⁵⁵ wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh(Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

Di sisi lain, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) menjelaskan bahwa pengawasan aktif yang dilakukan pemerintah tidak hanya berupa pembinaan, tetapi juga pemeriksaan administrasi secara langsung.

"Pengawasan yang kami terima berupa pemeriksaan administrasi. Petugas dari Kanwil bersama perwakilan pusat datang langsung ke kantor kami untuk memeriksa berbagai dokumen administrasi, manifest jamaah, serta kesiapan pelayanan."⁵⁶

Menurut informan, pemeriksaan tersebut sangat membantu penyelenggara dalam memperbaiki kelengkapan administrasi sebelum keberangkatan jamaah.

Sementara itu, dalam pelaksanaan pengawasan pasif, komunikasi antara pemerintah dan penyelenggara berlangsung melalui Forum Komunikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (FKPPIU) dan grup WhatsApp resmi.

"Melalui media tersebut seluruh informasi, surat edaran, maupun perubahan kebijakan dapat langsung diterima oleh seluruh PPIU."⁵⁷

Media komunikasi tersebut dinilai efektif dalam mempercepat penyampaian informasi mengenai perubahan regulasi maupun kebijakan pemerintah kepada seluruh penyelenggara.

Hasil wawancara dengan jamaah umrah menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan pemerintah telah dirasakan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Salah seorang jamaah menyampaikan bahwa dirinya belum pernah melihat secara langsung

⁵⁶ Wawancara dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Tour Kaifa Wisata Quran Tour Travel (Sabtu, 18 Juli 2026 pukul 16.03)

⁵⁷ Wawancara Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Abu Siraj Travel (Jumat, 24 Juli 2026 pukul 16.44)

kegiatan pengawasan pemerintah sehingga berharap Kanwil lebih aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

"Kalau saya pribadi belum pernah melihat secara langsung. Saya berharap pemerintah lebih sering turun langsung ke masyarakat supaya orang-orang lebih mengenal tugas dan peran Kanwil."⁵⁸

Sementara jamaah lainnya menyatakan bahwa informasi mengenai travel resmi sudah mulai tersedia melalui media pemerintah, namun penyebarannya masih perlu diperluas.

"Kalau saya pernah melihat informasi dari website pemerintah mengenai daftar travel yang memiliki izin. Itu cukup membantu saya untuk memastikan travel yang saya pilih memang resmi."⁵⁹

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dapat diketahui bahwa peran aktual Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh telah diwujudkan melalui pengawasan aktif berupa monitoring lapangan, pembinaan, pemeriksaan administrasi, kunjungan langsung ke kantor penyelenggara, serta verifikasi kesiapan operasional PPIU. Selain itu, pengawasan pasif dilaksanakan melalui penyediaan saluran pengaduan, penerimaan laporan masyarakat, komunikasi melalui FKPPPU dan grup WhatsApp resmi, penyampaian surat edaran, serta koordinasi dengan aparat penegak hukum dan pemerintah pusat.

Meskipun demikian, pelaksanaan peran tersebut masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan kewenangan Kanwil dalam penegakan hukum, masih adanya travel yang beroperasi tanpa izin, penggunaan legalitas travel lain oleh penyelenggara ilegal, rendahnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan

⁵⁸ wawancara dengan jamaah umrah -1(Senin, 13 Juli 2026 pukul 18.24)

⁵⁹ wawancara dengan jamaah umrah -2(Senin, 13 Juli 2026 pukul 19.05)

pelanggaran, serta masih terbatasnya sosialisasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan peran aktual dipengaruhi oleh dinamika dan kondisi nyata di lapangan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Biddle dan Thomas yang menyatakan bahwa peran aktual merupakan pelaksanaan nyata suatu peran yang dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, kewenangan, sumber daya, dan kondisi lingkungan. Selain itu, bentuk pengawasan aktif dan pengawasan pasif yang dilaksanakan Kanwil juga sejalan dengan pendapat Siagian (2005) yang menyatakan bahwa efektivitas pengawasan tidak hanya bergantung pada kehadiran langsung pengawas di lapangan, tetapi juga pada sistem komunikasi, pelaporan, dan koordinasi yang mampu mendukung proses pengawasan secara berkelanjutan. Dengan demikian, pelaksanaan peran aktual Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh telah berjalan sesuai dengan kewenangan yang dimiliki, meskipun masih memerlukan penguatan koordinasi, peningkatan sosialisasi, serta optimalisasi mekanisme pengawasan agar perlindungan terhadap jamaah umrah dapat terlaksana secara lebih efektif.

4.2.3. Peran yang Diharapkan (Expected Role) dan Pengawasan Represif

Peran yang diharapkan (expected role) merupakan harapan berbagai pihak terhadap bagaimana suatu lembaga seharusnya menjalankan tugas dan fungsinya. Menurut Biddle dan Thomas, harapan tersebut berasal dari pihak-pihak yang berkepentingan (role senders), seperti masyarakat, penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU), dan tokoh agama. Dalam penelitian ini, harapan tersebut tidak hanya berkaitan dengan fungsi pembinaan, tetapi juga terhadap pelaksanaan pengawasan

represif sebagai bentuk perlindungan bagi jamaah apabila terjadi pelanggaran dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

Pengawasan represif merupakan pengawasan yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran atau penyimpangan dengan tujuan memberikan tindakan korektif, menegakkan aturan, serta mencegah terulangnya pelanggaran yang sama. Menurut Siagian (2005), pengawasan represif merupakan bagian penting dalam sistem pengawasan karena memberikan konsekuensi terhadap pelanggaran yang telah terjadi sekaligus menciptakan efek jera bagi pelaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tokoh agama, diketahui bahwa masyarakat mengharapkan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh tidak hanya menjalankan fungsi pembinaan, tetapi juga meningkatkan ketegasan dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Informan menjelaskan bahwa:

"Menurut saya pemerintah melalui Kanwil Kementerian Haji dan Umrah perlu membuat daftar atau database travel-travel yang resmi dan direkomendasikan. Daftar itu harus mudah diakses masyarakat sehingga jamaah tidak bingung ketika ingin memilih travel. Selain itu, pemerintah juga perlu memberikan penilaian atau akreditasi terhadap travel berdasarkan kualitas pelayanannya."⁶⁰

Selain penyediaan informasi, informan juga menilai bahwa pengawasan terhadap legalitas penyelenggara dan pengelolaan dana jamaah perlu dilakukan secara lebih intensif sehingga penyimpangan dapat dicegah sejak dini.

"Menurut saya pengawasan terhadap legalitas dan pengelolaan dana jamaah harus lebih diperkuat. Pemerintah jangan hanya memeriksa ketika sudah terjadi masalah, tetapi harus melakukan pengawasan secara berkala terhadap operasional travel."⁶¹

⁶⁰ Wawancara dengan ustad/pembimbing jamaah umrah (Senin, 13 Juli 2026 pukul 18.41)

⁶¹ Wawancara dengan ustad/pembimbing jamaah umrah (Senin, 13 Juli 2026 pukul 18.41)

Tokoh agama juga mengharapkan adanya kolaborasi yang lebih erat antara pemerintah dan ulama dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memilih penyelenggara yang memiliki izin resmi.

"Menurut saya Kanwil perlu melibatkan ulama dalam setiap kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Ulama bisa membantu menyampaikan edukasi karena masyarakat lebih mudah menerima nasihat dari tokoh agama."⁶²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan peran pemerintah yang lebih aktif dalam memberikan perlindungan kepada jamaah melalui peningkatan pengawasan, keterbukaan informasi, serta sinergi dengan tokoh agama sebagai mitra dalam penyampaian edukasi.

Harapan serupa juga disampaikan oleh jamaah umrah. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa masyarakat menginginkan pemerintah lebih aktif memberikan informasi mengenai travel resmi dan segera mengambil tindakan apabila terdapat travel yang melakukan pelanggaran.

"Harapan saya pemerintah lebih sering memberikan informasi kepada masyarakat. Misalnya setiap beberapa bulan diumumkan daftar travel yang resmi, baik melalui media sosial maupun di masjid-masjid. Menurut saya masih banyak masyarakat yang belum tahu cara mengecek travel resmi."⁶³

Selain itu, jamaah berharap pemerintah memiliki media informasi yang selalu diperbarui sehingga masyarakat dapat mengetahui status legalitas setiap travel serta memperoleh informasi apabila terdapat penyelenggara yang sedang bermasalah.

"Saya berharap Kanwil memiliki media informasi yang selalu diperbarui. Kalau ada travel yang sedang bermasalah atau izinnya dicabut, sebaiknya segera diumumkan agar masyarakat tidak lagi mendaftar di sana."⁶⁴

⁶² Wawancara dengan ustad/pembimbing jamaah umrah (Senin, 13 Juli 2026 pukul 18.41)

⁶³ wawancara dengan jamaah umrah -1(Senin, 13 Juli 2026 pukul 18.24)

⁶⁴ wawancara dengan jamaah umrah -1(Senin, 13 Juli 2026 pukul 18.24)

Harapan masyarakat juga berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan represif. Beberapa jamaah menilai bahwa pemerintah harus memberikan tindakan tegas terhadap penyelenggara yang terbukti merugikan jamaah.

"Kalau memang terbukti merugikan jamaah, menurut saya pemerintah harus bertindak tegas. Travel itu jangan dibiarkan terus menerima jamaah baru. Izinnya harus dicabut kalau memang melanggar aturan, kemudian diproses sesuai hukum supaya ada efek jera dan masyarakat lain tidak menjadi korban."⁶⁵

Menurut informan, tindakan tegas tersebut diperlukan agar masyarakat memperoleh perlindungan hukum sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap penyelenggara umrah yang memiliki izin resmi.

"Karena kalau tidak ada tindakan tegas, travel lain mungkin menganggap pelanggaran itu hal biasa. Padahal yang dirugikan masyarakat yang sudah bersusah payah mengumpulkan uang untuk beribadah."⁶⁶

Selain itu, jamaah juga berharap setiap laporan dugaan pelanggaran segera ditindaklanjuti tanpa menunggu jumlah korban semakin banyak.

"Menurut saya sejak ada laporan awal harus langsung diperiksa. Jangan menunggu korbannya semakin banyak."⁶⁷

Sementara itu, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) mengharapkan pembinaan yang selama ini dilakukan Kanwil dapat terus dilaksanakan secara berkelanjutan dan diikuti dengan evaluasi yang lebih nyata terhadap penyelenggara.

"Saya berharap Kanwil terus melaksanakan pembinaan secara rutin kepada seluruh travel yang memiliki izin. Yang perlu ditingkatkan adalah tindak lanjut setelah pembinaan, sehingga hasil pembinaan tidak hanya berhenti pada kegiatan rapat, tetapi benar-benar diwujudkan dalam bentuk pengawasan dan evaluasi."⁶⁸

⁶⁵ wawancara dengan jamaah umrah -1(Senin, 13 Juli 2026 pukul 19.05)

⁶⁶ wawancara dengan jamaah umrah -2(Senin, 13 Juli 2026 pukul 19.05)

⁶⁷ wawancara dengan jamaah umrah -2(Senin, 13 Juli 2026 pukul 19.05)

⁶⁸ Wawancara dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Tour Kaifa Wisata Quran Tour Travel (Sabtu, 18 Juli 2026 pukul 16.03)

Penyelenggara lainnya juga berharap seluruh travel memperoleh pembinaan yang berkesinambungan agar memiliki pemahaman yang sama mengenai regulasi penyelenggaraan umrah.

"Kami berharap Kanwil terus melakukan pembinaan kepada seluruh travel yang ada di Aceh. Pembinaan sangat diperlukan agar penyelenggara selalu memahami perkembangan regulasi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah."⁶⁹

Di sisi lain, hasil wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pengawasan represif Kanwil memiliki keterbatasan kewenangan. Apabila ditemukan dugaan pelanggaran, Kanwil hanya dapat melakukan pembinaan, pengawasan administratif, dan berkoordinasi dengan aparat penegak hukum.

"Kanwil tidak memiliki kewenangan memberikan sanksi pidana. Apabila terdapat dugaan pelanggaran hukum, kasus tersebut ditangani oleh pihak Kepolisian."⁷⁰

Informan juga menjelaskan bahwa setelah terdapat putusan hukum yang berkekuatan hukum tetap, Kanwil akan mengusulkan pencabutan izin kepada pemerintah pusat.

"Apabila telah ada keputusan hukum yang berkekuatan tetap dari Kepolisian atau pengadilan, Kanwil akan mengusulkan kepada pemerintah pusat agar izin travel tersebut dicabut."⁷¹

Penelaah Teknis Kebijakan juga menjelaskan bahwa sebelum dilakukan proses hukum, Kanwil terlebih dahulu memberikan teguran dan pembinaan kepada penyelenggara yang melakukan pelanggaran.

⁶⁹ Wawancara Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Abu Siraj Travel(Jumat, 24 Juli 2026 pukul 16.44)

⁷⁰ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

⁷¹ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

"Langkah pertama adalah memberikan teguran, baik secara lisan maupun tertulis. Setelah itu dilakukan pembinaan. Apabila pelanggaran tetap dilakukan atau sudah masuk ke ranah pidana, maka penanganannya diserahkan kepada aparat penegak hukum sesuai dengan kewenangannya."⁷²

Selain itu, koordinasi dengan kepolisian menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pengawasan represif karena kewenangan penegakan hukum berada di luar tugas Kanwil.

"Kami memiliki koordinasi yang baik dengan pihak kepolisian. Apabila ditemukan pelanggaran yang mengandung unsur pidana, maka proses hukumnya akan dilakukan oleh kepolisian."⁷³

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat kesamaan harapan dari seluruh informan terhadap peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh. Tokoh agama mengharapkan peningkatan pengawasan, penyediaan database travel resmi, dan pelibatan ulama dalam edukasi masyarakat. Jamaah mengharapkan informasi mengenai travel resmi lebih mudah diakses serta adanya tindakan tegas terhadap travel yang melakukan pelanggaran. Sementara itu, penyelenggara mengharapkan pembinaan yang berkelanjutan disertai evaluasi dan pengawasan yang lebih optimal.

Dalam pelaksanaan pengawasan represif, Kanwil telah menjalankan kewenangannya melalui pemberian teguran, pembinaan administratif, koordinasi dengan aparat penegak hukum, serta pengusulan pencabutan izin kepada pemerintah pusat apabila telah terdapat putusan hukum yang berkekuatan tetap. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan proses

⁷² wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh(Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

⁷³ wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh(Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

penanganan laporan dilakukan lebih cepat sehingga potensi kerugian jamaah dapat diminimalkan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara peran aktual yang telah dilaksanakan dengan peran yang diharapkan oleh para pemangku kepentingan. Meskipun Kanwil telah melaksanakan fungsi pembinaan, pengawasan administratif, serta koordinasi dalam penanganan pelanggaran, masyarakat dan penyelenggara masih mengharapkan peningkatan kualitas pengawasan, keterbukaan informasi, evaluasi yang berkelanjutan, serta tindakan represif yang lebih cepat sesuai dengan kewenangan yang dimiliki. Kondisi tersebut sejalan dengan teori Biddle dan Thomas yang menyatakan bahwa efektivitas suatu peran tidak hanya diukur dari terlaksananya tugas formal, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam memenuhi harapan para role senders. Di sisi lain, pelaksanaan pengawasan represif oleh Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh juga telah sesuai dengan konsep Siagian (2005), yaitu melalui pemberian teguran, pembinaan, koordinasi dengan aparat penegak hukum, serta rekomendasi pencabutan izin sebagai bentuk penegakan aturan berdasarkan kewenangan yang dimiliki. Dengan demikian, peningkatan sinergi antar instansi, percepatan tindak lanjut laporan masyarakat, dan penguatan keterbukaan informasi menjadi langkah yang diperlukan agar pelaksanaan peran dan pengawasan Kanwil mampu memberikan perlindungan yang lebih optimal kepada jamaah umrah.

4.2.4. Hambatan Pengawasan Penyelenggaraan Umrah

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah oleh Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa hambatan yang

dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan. Hambatan tersebut diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian yang terdiri atas pejabat Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), tokoh agama, dan jamaah umrah. Adapun hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Keterbatasan Kewenangan dalam Penindakan

Salah satu hambatan yang dihadapi Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh adalah terbatasnya kewenangan dalam memberikan sanksi kepada penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang melakukan pelanggaran. Kanwil hanya memiliki kewenangan melakukan pembinaan, pengawasan administratif, serta memberikan rekomendasi kepada pemerintah pusat, sedangkan penindakan hukum menjadi kewenangan aparat penegak hukum dan pemerintah pusat.

Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah yang menyatakan bahwa:

"Kanwil tidak memiliki kewenangan memberikan sanksi pidana. Apabila terdapat dugaan pelanggaran hukum, kasus tersebut ditangani oleh pihak Kepolisian. Apabila telah ada keputusan hukum yang berkekuatan tetap, Kanwil akan mengusulkan kepada pemerintah pusat agar izin travel tersebut dicabut."⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa keterbatasan kewenangan menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pengawasan karena Kanwil tidak dapat mengambil tindakan secara langsung terhadap penyelenggara yang melakukan pelanggaran.

⁷⁴ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

Masih Adanya Travel Umrah yang Tidak Memiliki Izin Resmi

Hambatan berikutnya adalah masih ditemukannya penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang beroperasi tanpa memiliki izin resmi. Kondisi tersebut menyulitkan proses pengawasan karena penyelenggara ilegal sering kali menjalankan kegiatan usahanya dengan menggunakan nama travel lain yang telah memiliki izin operasional.

Hal tersebut dijelaskan oleh Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh sebagai berikut:

"Sebagian besar karena masih ada pihak yang menjalankan usaha penyelenggaraan umrah tanpa memiliki izin resmi. Mereka biasanya tidak memberangkatkan jamaah menggunakan nama travel mereka sendiri, tetapi menggunakan travel lain yang telah memiliki izin. Kondisi seperti ini menyebabkan pelanggaran sulit terdeteksi sebelum muncul permasalahan di lapangan."⁷⁵

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan travel ilegal masih menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan pengawasan karena menyulitkan pemerintah mendeteksi pelanggaran sejak awal.

Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam Menyampaikan Pengaduan

Pelaksanaan pengawasan juga masih menghadapi hambatan berupa rendahnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan pelanggaran penyelenggaraan

⁷⁵ wawancara dengan Penelaah Teknis Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 14.40)

ibadah umrah. Akibatnya, beberapa kasus baru diketahui setelah menimbulkan kerugian bagi jamaah atau setelah memasuki proses hukum.

Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah yang menyatakan bahwa:

"Karena tidak semua masyarakat bersedia melapor. Ada juga kasus yang baru diketahui setelah menjadi viral atau telah masuk ke proses hukum."⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa keterlibatan masyarakat masih perlu ditingkatkan karena laporan masyarakat merupakan salah satu sumber informasi penting dalam mendukung pelaksanaan pengawasan oleh Kanwil.

Masa Transisi Kelembagaan Kementerian Haji dan Umrah

Hambatan lain yang dihadapi Kanwil adalah proses transisi kelembagaan setelah urusan penyelenggaraan ibadah umrah dialihkan dari Kementerian Agama kepada Kementerian Haji dan Umrah. Proses penyesuaian tersebut memengaruhi pelaksanaan pembinaan dan pengawasan yang belum sepenuhnya berjalan secara optimal.

Hal tersebut disampaikan oleh salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang menjelaskan bahwa:

"Sejak Kementerian Haji dan Umrah berdiri sebagai kementerian tersendiri, kami memahami bahwa masih dalam masa transisi sehingga pembinaan belum berjalan secara maksimal. Namun sebelumnya, ketika masih berada di bawah Kementerian Agama, pembinaan rutin dilakukan setiap tahun."⁷⁷

⁷⁶ wawancara dengan Kepala Bidang Bina Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh (Kamis, 09 Juli 2026 pukul 10.47)

⁷⁷ Wawancara dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Tour Kaifa Wisata Quran Tour Travel(Sabtu, 18 Juli 2026 pukul 16.03)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perubahan struktur kelembagaan masih memerlukan penyesuaian dalam pelaksanaan tugas, koordinasi, dan mekanisme pembinaan sehingga menjadi salah satu hambatan dalam pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah.

4.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah oleh Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh telah dilaksanakan melalui berbagai bentuk pembinaan, pengawasan administratif, koordinasi dengan berbagai pihak, serta penyampaian informasi kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Pelaksanaan tersebut dianalisis menggunakan Teori Peran Biddle dan Thomas yang membagi peran menjadi Peran Normatif (Normative Role), Peran Aktual (Actual Role), dan Peran yang Diharapkan (Expected Role), kemudian dikombinasikan dengan Konsep Pengawasan Siagian yang terdiri atas pengawasan preventif, aktif, pasif, dan represif.

4.3.1. Analisis Peran Normatif melalui Pengawasan Preventif

Menurut Biddle dan Thomas, peran normatif merupakan perilaku yang dijalankan sesuai dengan norma, aturan, hak, kewajiban, dan harapan yang melekat pada suatu kedudukan. Dalam konteks penelitian ini, peran normatif Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh diwujudkan melalui pelaksanaan tugas yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah beserta kebijakan pemerintah mengenai pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan kantor wilayah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kanwil Aceh menjalankan fungsi sesuai dengan kewenangannya, yaitu melakukan pembinaan kepada PPIU, melaksanakan pengawasan administratif, memberikan sosialisasi regulasi, menerima laporan masyarakat, serta memberikan rekomendasi kepada pemerintah pusat apabila ditemukan pelanggaran. Kanwil tidak bertindak sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah maupun pemberi sanksi karena kewenangan tersebut berada pada pemerintah pusat dan aparat penegak hukum.

Pelaksanaan tugas tersebut menunjukkan bahwa Kanwil telah menjalankan peran sesuai dengan harapan yang melekat pada kedudukannya sebagai instansi pemerintah daerah yang membidangi urusan haji dan umrah. Hal ini sesuai dengan pendapat Biddle dan Thomas bahwa suatu organisasi dikatakan telah menjalankan peran normatif apabila perilakunya sesuai dengan aturan formal dan harapan yang telah ditetapkan.

Jika dianalisis menggunakan teori pengawasan Siagian, bentuk peran normatif tersebut diwujudkan melalui pengawasan preventif. Pengawasan preventif bertujuan mencegah terjadinya penyimpangan sebelum pelaksanaan kegiatan berlangsung. Bentuk pengawasan preventif yang dilakukan Kanwil meliputi pembinaan rutin kepada seluruh PPIU, sosialisasi regulasi baru, penyampaian surat edaran, komunikasi melalui grup WhatsApp resmi, serta forum koordinasi bersama asosiasi PPIU.

Upaya tersebut menunjukkan bahwa strategi utama Kanwil lebih mengedepankan pendekatan pembinaan daripada penindakan. Pembinaan dilakukan agar setiap penyelenggara memahami perubahan regulasi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menghindari pelanggaran yang dapat merugikan jamaah. Temuan

penelitian ini sejalan dengan penelitian Eka Prasetya Yunus dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa pemerintah berperan melalui pembinaan, pelayanan informasi, dan koordinasi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kesamaan dengan penelitian ini terletak pada pelaksanaan fungsi pembinaan dan penyampaian informasi sebagai bentuk upaya preventif untuk melindungi jamaah, meskipun penelitian ini secara khusus berfokus pada pengawasan penyelenggaraan umrah di Provinsi Aceh.⁷⁸

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat penyelenggara yang beroperasi tanpa izin resmi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengawasan preventif belum sepenuhnya mampu mencegah seluruh bentuk pelanggaran. Dengan demikian, meskipun secara normatif Kanwil telah melaksanakan tugas sesuai ketentuan, efektivitas pengawasan preventif masih memerlukan penguatan, khususnya dalam meningkatkan kepatuhan penyelenggara dan memperluas sosialisasi kepada masyarakat.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa peran normatif Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh telah berjalan sesuai dengan teori Biddle dan Thomas karena pelaksanaan tugas telah mengikuti aturan yang berlaku. Sementara itu, menurut teori Siagian, pengawasan preventif telah diterapkan melalui pembinaan dan sosialisasi, meskipun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan untuk mencegah munculnya travel yang belum memiliki izin resmi.

4.3.2. Analisis Peran Aktual melalui Pengawasan Aktif dan Pengawasan Pasif

Menurut Biddle dan Thomas, peran aktual merupakan pelaksanaan nyata suatu peran dalam praktik sehari-hari. Peran aktual tidak selalu identik dengan peran

⁷⁸ Eka Prasetya Yunus et al., "Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Di Aceh."

normatif karena pelaksanaannya dipengaruhi oleh kondisi organisasi, sumber daya, lingkungan kerja, serta berbagai kendala yang dihadapi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh telah melaksanakan pengawasan secara nyata melalui kegiatan monitoring, pembinaan langsung, pemeriksaan administrasi, kunjungan lapangan, koordinasi dengan pemerintah pusat, serta tindak lanjut terhadap laporan masyarakat.

Berdasarkan teori Siagian, bentuk pelaksanaan tersebut termasuk dalam pengawasan aktif dan pengawasan pasif. Pengawasan aktif terlihat dari adanya kunjungan langsung petugas Kanwil ke kantor PPIU untuk memeriksa dokumen administrasi, kesiapan operasional, manifest jamaah, hingga kelengkapan persyaratan penyelenggaraan ibadah umrah. Kehadiran petugas secara langsung memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk mengetahui kondisi riil penyelenggara sekaligus memberikan pembinaan apabila ditemukan kekurangan administrasi.

Selain itu, pengawasan aktif juga dilakukan melalui monitoring terhadap travel yang diduga melakukan pelanggaran berdasarkan laporan masyarakat maupun hasil pengawasan rutin. Bentuk pengawasan tersebut sesuai dengan teori Siagian yang menyatakan bahwa pengawasan aktif dilakukan melalui kehadiran langsung pengawas di lapangan agar penyimpangan dapat diketahui secara cepat.

Di sisi lain, Kanwil juga melaksanakan pengawasan pasif melalui komunikasi dengan penyelenggara menggunakan grup WhatsApp resmi, penyampaian surat edaran, forum komunikasi PPIU, penerimaan laporan masyarakat, serta koordinasi dengan aparat penegak hukum.

Pengawasan pasif memberikan kemudahan dalam menyampaikan informasi secara cepat kepada seluruh penyelenggara tanpa harus selalu melakukan pertemuan langsung. Pemanfaatan teknologi komunikasi juga mempercepat penyampaian perubahan regulasi dari pemerintah pusat kepada seluruh PPIU di Aceh.

Walaupun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan aktif maupun pasif masih menghadapi berbagai hambatan. Salah satu kendala utama adalah masih adanya travel yang tidak memiliki izin tetapi memberangkatkan jamaah menggunakan nama travel resmi sehingga sulit terdeteksi. Selain itu, tidak semua masyarakat melaporkan dugaan pelanggaran sehingga beberapa kasus baru diketahui setelah muncul korban atau setelah ditangani aparat penegak hukum. Temuan mengenai lemahnya inspeksi lapangan rutin ini sangat konsisten dengan hasil penelitian Syaputra dan April (2025) mengenai pengawasan PPIU di Kota Pekanbaru, yang secara eksplisit menyimpulkan bahwa pengawasan belum optimal disebabkan satuan tugas untuk memantau langsung ke lapangan belum berjalan sebagaimana mestinya. Kesamaan pola yang hampir identik antara temuan di Aceh dan Pekanbaru ini menjadi indikasi kuat bahwa keterbatasan kapasitas inspeksi lapangan dan ketergantungan pada laporan masyarakat merupakan tantangan sistemik pada instansi pengawas PPIU di berbagai daerah di Indonesia, bukan persoalan tunggal di satu wilayah.⁷⁹

Temuan tersebut menunjukkan bahwa peran aktual Kanwil belum sepenuhnya mampu mewujudkan pengawasan yang optimal. Kondisi ini sejalan dengan teori

⁷⁹ Leo Syaputra and Muhammad April, "Analisis Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (Ppiu) Di Kota Pekanbaru," *SOSEBI: Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial Ekonomi Dan Bisnis Islam* 5, no. 1 (2025): 75–86, <https://doi.org/10.21274/sosebi.v5i1.10865>.

Biddle dan Thomas yang menyatakan bahwa pelaksanaan suatu peran dipengaruhi oleh keterbatasan organisasi, sumber daya, serta lingkungan tempat organisasi tersebut bekerja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kanwil telah melaksanakan peran aktual melalui pengawasan aktif dan pengawasan pasif sesuai teori Siagian, namun efektivitas pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh keterbatasan kewenangan, keterbatasan informasi, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan.

4.3.3. Analisis Peran yang Diharapkan melalui Pengawasan Represif

Menurut Biddle dan Thomas, peran yang diharapkan (expected role) merupakan harapan berbagai pihak terhadap bagaimana suatu organisasi menjalankan tugasnya. Harapan tersebut berasal dari pihak-pihak yang berkepentingan (role senders), seperti masyarakat, penyelenggara umrah, maupun tokoh agama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan memiliki harapan yang relatif sama terhadap Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh. Masyarakat menginginkan pemerintah lebih aktif menyampaikan informasi mengenai travel resmi, memperkuat pengawasan, memperbarui database travel berizin, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, serta bertindak tegas terhadap travel yang melakukan pelanggaran.

Sementara itu, penyelenggara perjalanan ibadah umrah mengharapkan pembinaan dilakukan secara rutin, diikuti evaluasi yang berkelanjutan, serta adanya koordinasi yang lebih intensif antara pemerintah dengan asosiasi PPIU. Tokoh agama juga berharap pemerintah melibatkan ulama dalam memberikan edukasi kepada

masyarakat sehingga informasi mengenai travel resmi dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Harapan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menginginkan pemerintah menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mampu memberikan perlindungan secara nyata kepada jamaah melalui tindakan yang tegas terhadap penyelenggara yang melanggar aturan.

Jika dianalisis menggunakan teori Siagian, harapan tersebut berkaitan dengan pengawasan represif. Pengawasan represif dilakukan setelah ditemukan pelanggaran dengan tujuan memberikan efek jera serta mencegah terulangnya pelanggaran yang sama.

Dalam praktiknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kanwil telah menjalankan pengawasan represif sesuai dengan kewenangannya melalui pemberian teguran, pembinaan, koordinasi dengan aparat penegak hukum, serta pengusulan pencabutan izin kepada pemerintah pusat apabila telah terdapat putusan hukum yang berkekuatan tetap.

Namun demikian, masyarakat masih berharap agar proses penindakan dilakukan lebih cepat sehingga travel yang diduga melakukan pelanggaran tidak lagi menerima jamaah baru selama proses hukum berlangsung. Harapan tersebut menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara kondisi aktual dengan ekspektasi masyarakat. Kesenjangan semacam ini turut ditegaskan dalam penelitian Aini Widya Utami dan Putri Eka Ramadhani Batubara (2025) mengenai perlindungan hukum bagi calon jamaah pasca pencabutan izin PPIU, yang menemukan bahwa pemulihan hak jamaah pada umumnya baru dapat ditempuh melalui jalur ganti rugi, pengembalian

dana, atau gugatan setelah kerugian benar-benar terjadi, bukan melalui pencegahan dini yang bersifat administratif. Kedua penelitian ini bersama-sama menunjukkan bahwa mekanisme represif yang bergantung pada proses hukum formal, meski penting untuk memberikan kepastian dan efek jera, secara inheren lambat merespons kebutuhan mendesak jemaah yang telanjur dirugikan.⁸⁰

Menurut teori Biddle dan Thomas, kondisi tersebut menunjukkan bahwa peran yang dijalankan organisasi belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pemangku kepentingan. Kesenjangan tersebut bukan semata-mata disebabkan oleh lemahnya pelaksanaan tugas Kanwil, tetapi juga dipengaruhi oleh keterbatasan kewenangan karena Kanwil tidak memiliki otoritas untuk menjatuhkan sanksi pidana maupun mencabut izin penyelenggara secara langsung.

Oleh karena itu, efektivitas pengawasan represif sangat bergantung pada koordinasi antara Kanwil, pemerintah pusat, dan aparat penegak hukum. Semakin baik koordinasi tersebut, maka semakin besar pula peluang terciptanya perlindungan yang optimal bagi jemaah umrah.

Secara keseluruhan, analisis menunjukkan bahwa Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh telah menjalankan peran sesuai dengan teori Biddle dan Thomas serta melaksanakan fungsi pengawasan sesuai konsep Siagian. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kesenjangan antara pelaksanaan peran dengan harapan masyarakat akibat keterbatasan kewenangan, keberadaan penyelenggara ilegal, serta belum optimalnya sistem pengawasan yang terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan

⁸⁰ Aini Widya Utami and Putri Eka Ramadhani Batubara, "Perlindungan Hukum Bagi Calon Jemaah Umrah Pasca Pencabutan Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)," *Jurnal Usm Law Review* 8, no. 2 (2025): 1045–66, <https://doi.org/10.26623/julr.v8i2.12364>.

penguatan koordinasi lintas instansi, peningkatan pengawasan lapangan, pengembangan sistem informasi yang lebih terbuka, dan peningkatan partisipasi masyarakat agar pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah di Provinsi Aceh dapat berlangsung lebih efektif dan memberikan perlindungan yang maksimal kepada jamaah.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan mengenai Peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh dalam Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Umrah di Provinsi Aceh, kesimpulan penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Peran Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh dalam pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah telah dijalankan sesuai dengan tugas dan kewenangan yang dimiliki, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Peran normatif diwujudkan melalui pelaksanaan pembinaan, sosialisasi regulasi, penyampaian kebijakan pemerintah, serta pengawasan administratif kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam praktiknya, peran aktual dilaksanakan melalui kegiatan monitoring, kunjungan lapangan, pemeriksaan administrasi, koordinasi dengan pemerintah pusat dan aparat penegak hukum, serta pemanfaatan media komunikasi sebagai sarana pengawasan. Sementara itu, dari aspek peran yang diharapkan, masyarakat, tokoh agama, dan penyelenggara umrah menginginkan agar Kanwil meningkatkan intensitas pengawasan, memperluas sosialisasi kepada masyarakat, menyediakan informasi mengenai travel resmi secara lebih mudah diakses, serta memperkuat evaluasi terhadap penyelenggara. Dari sisi pengawasan, Kanwil telah melaksanakan pengawasan preventif melalui

pembinaan dan sosialisasi, pengawasan aktif melalui monitoring dan pemeriksaan langsung, pengawasan pasif melalui mekanisme pelaporan dan komunikasi, serta pengawasan represif melalui pemberian teguran, pembinaan, koordinasi dengan aparat penegak hukum, dan pengusulan pencabutan izin kepada pemerintah pusat sesuai kewenangan yang dimiliki.

2. Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah oleh Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh masih menghadapi beberapa hambatan yang mempengaruhi efektivitas pengawasan. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan Kewenangan Kanwil dalam penindakan memiliki batas tertentu, Kanwil melaksanakan pengawasan, pembinaan, pemeriksaan, dan tindak lanjut sesuai kewenangannya, sedangkan sanksi tertentu menjadi kewenangan pemerintah pusat atau pihak berwenang lainnya, masih adanya penyelenggara umrah yang beroperasi tanpa izin resmi atau menggunakan legalitas travel lain, rendahnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan pelanggaran sehingga banyak kasus baru diketahui setelah menimbulkan kerugian, serta masih berlangsungnya masa transisi kelembagaan dari Kementerian Agama ke Kementerian Haji dan Umrah yang menyebabkan penyesuaian sistem koordinasi dan pelaksanaan pengawasan belum sepenuhnya berjalan optimal. Berbagai hambatan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan tidak hanya bergantung pada pelaksanaan tugas Kanwil, tetapi juga memerlukan dukungan pemerintah pusat, aparat penegak hukum, asosiasi PPIU, tokoh agama, dan partisipasi aktif masyarakat agar perlindungan terhadap jamaah umrah dapat terlaksana secara maksimal.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Aceh, diharapkan dapat meningkatkan intensitas pembinaan dan sosialisasi kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) maupun masyarakat secara berkelanjutan. Selain itu, perlu memperkuat sistem pengawasan berbasis teknologi informasi, memperluas penyebaran informasi mengenai daftar PPIU resmi, serta meningkatkan koordinasi dengan pemerintah pusat dan aparat penegak hukum agar penanganan terhadap dugaan pelanggaran dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif.
2. Bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), diharapkan senantiasa mematuhi seluruh ketentuan peraturan perundang-undangan, menjaga transparansi dalam pengelolaan dana dan pelayanan jamaah, serta meningkatkan kualitas pelayanan agar kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara umrah tetap terjaga.
3. Bagi masyarakat atau calon jamaah umrah, disarankan agar lebih selektif dalam memilih penyelenggara perjalanan ibadah umrah dengan memastikan legalitas PPIU melalui informasi resmi dari pemerintah, tidak mudah tergiur dengan penawaran biaya yang tidak wajar, serta segera melaporkan kepada instansi yang berwenang apabila menemukan dugaan pelanggaran dalam penyelenggaraan umrah.

4. Bagi pemerintah pusat, diharapkan terus memperkuat kebijakan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah, memperjelas pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta mempercepat penyempurnaan sistem pengaduan dan sistem informasi penyelenggaraan umrah yang terintegrasi sehingga proses pengawasan dapat dilaksanakan secara lebih efektif.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah dengan menggunakan pendekatan yang berbeda, memperluas wilayah penelitian, atau mengkaji efektivitas kebijakan Kementerian Haji dan Umrah setelah proses transisi kelembagaan berjalan secara penuh sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan ilmu administrasi publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Aceh Humas Kanwil. "Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah." kemenag.go.id, 2025. https://aceh.kemenag.go.id/bidang/bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah?utm_sourcehttps://aceh.kemenag.go.id/bidang/bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah?utm_source.
- Aceh, Inmas. "Kemenag Aceh Adakan Pembinaan Dan Pengawasan Travel Umrah Di Takengon." Kemenag Aceh, 2019. https://aceh.kemenag.go.id/baca/kemenag-aceh-adakan-pembinaan-dan-pengawasan-travel-umrah-di-takengon?utm_source
- "Kemenag Tindak Tegas Agen Travel Umrah Bermasalah." Inmas Aceh, 2019. https://aceh.kemenag.go.id/index.php/baca/kemenag-tindak-tegas-agen-travel-umrah-bermasalah?audio=1&utm_source.
- Aini Widya Utami, and Putri Eka Ramadhani Batubara. "Perlindungan Hukum Bagi Calon Jemaah Umrah Pasca Pencabutan Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)." *Jurnal Usm Law Review* 8, no. 2 (2025): 1045–66. <https://doi.org/10.26623/julr.v8i2.12364>.
- Akhmad, Sofarul Wildan. "Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada 2025." GoodStats, 2025. https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb?utm_source.
- "Aset First Travel Dikembalikan Ke Jemaah, Pakar TPPU: 'Preseden Bagi Hakim Memutus Kasus Indra Kenz Dan Doni Salmanan.'" BBC News Indonesia, 2023. <https://www.bbc.com/indonesia/articles/c4n2226nnlzo>.
- Atmosudirdjo, Prajudi. *Administrasi Dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia., 1982.
- Aulia, Maela, Yuyun Affandi, and Abdul Rozaq. "Tren Dan Tantangan Dalam Manajemen Industri Haji Dan Umroh: Perspektif Global Dan Lokal." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 5, no. 4 (2024): 1224–33.
- Biddle, B.J., & Thomas, E.J. *Role Theory: Concepts and Research*. New York: John Wiley & Sons., 1966.
- BPKH, Tim Redaksi. "Dua Pengusaha Diringkus Lantaran Tipu Calon Jemaah Umroh." BPKH Logo, 2020. <https://bpkh.go.id/publikasi/siaran-pers/dua-pengusaha-diringkus-lantaran-tipu-calon-jemaah-umroh>.
- Bungin, Burhan. *PENELITIAN KUALITATIF: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Eka Prasetya Yunus, Alindawati Dako, Faisal Faisal, and Roni Mohamad. "Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Di Aceh." *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2024): 71–88. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i2.1025>.

- Etriana, Dkk. "IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN KEPADA PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) OLEH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA D.I. YOGYAKARTA" 4, no. 2 (2018).
- Gubernur Provinsi Aceh. "Aceh, Qanun, Penyelenggaraan Dan, Pengelolaan Ibadah, Haji Dan, Dengan Nama, Allah Yang, Maha Pengasih, et Al. '16 2006,' 2020.," 2020.
- Hasan, M Nur. "Implementation of Government Policy on Influencing the Implementation of the Conducting of Hajj and Quality of Service to Conducting Special Hajj in Indonesia." *Public Policy and Administration Research* 6, no. 3 (2016): 1–15.
- Huberman, Matthew B. Miles & A. Michael. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd Edition)*. California, Amerika Serikat: Sage Publications, Inc., 1994.
<https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.
- Indonesia, Kementerian Haji dan Umrah Republik. "Peraturan Menteri Haji Dan Umrah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Haji Dan Umrah." Jakarta: Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia, 2025.
<https://www.peraturan.go.id/files/permen-haji-umrah-no-2-tahun-2025.pdf>.
- Komar. "Diduga Tipu Jamaah Umroh, Dua Pengusaha Travel Ditangkap," 2020.
<https://www.kba.one/news/diduga-tipu-jamaah-umroh-dua-pengusaha-travel-ditangkap/index.html>.
- Mazmanian, Daniel A. dan Paul A. Sabatier. *Implementation and Public Policy*. Glenview: Scott Foresman., 1983.
- Muchsan. *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*. Yogyakarta: Liberty, 1992.
- Palangkey, Rahmi Dewanty, A. Qadir Gassing, Kasjim Salenda, Marilang, and Tabhan Syamsu Rijal. "Analysis of Islamic Law on Consumer Protection in Hajj and Umrah Business in Indonesia." *Al-'Adalah* 18, no. 1 (2021): 113–30.
<https://doi.org/10.24042/adalah.v18i1.7533>.
- Redaksi, Tim. "Polres Bener Meriah Ringkus DPO Kasus Penipuan Perjalanan Ibadah Umrah." MITRABERITA.NET, 2025. <https://mitraberita.net/polres-bener-meriah-ringkus-dpo-kasus-penipuan-perjalanan-ibadah-umrah/>.
- Saleh, Muhammad. "Keluarga Akmal Hanif Mengaku Siap Kembalikan Uang Jamaah." MODUS ACEH.CO, 2020. https://modusaceh.co/news/keluarga-akmal-hanif-mengaku-siap-kembalikan-uang-jamaah/index.html#google_vignette.
- Setiawan, Nanang, and Noorlailie Soewarno. "Protection of Hajj and Umrah Pilgrims from Fraud: Evidence from Indonesia." *Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 13, no. 1 (2024): 276–98. <https://doi.org/10.22373/share.v13i1.22865>.

- Siagian, Sondang P. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara., 2008.
- SIAGIAN, SONDANG P. *ADMINISTRASI PEMBANGUNAN*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=7703>.
- Situmorang, Victor M. dan Jusuf Juhir. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta., 1994.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010. <https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=9433>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Syaputra, Leo, and Muhammad April. “Analisis Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (Ppiu) Di Kota Pekanbaru.” *SOSEBI: Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial Ekonomi Dan Bisnis Islam* 5, no. 1 (2025): 75–86. <https://doi.org/10.21274/sosebi.v5i1.10865>.
- Vera Nurfajriani, Wiyanda, Muhammad Wahyu Ilhami, Arivan Mahendra, Rusdy Abdullah Sirodj, Win Afgani, Universitas Islam Negeri, Raden Fatah, and Palembang Abstract. “Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, September 2024,.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 17 (2024): 826–33. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>.
- Zuhri Noviandi, Icha Rastika. “Petani Di Aceh Tertipu Agen Umrah, Korban Rugi Rp 59,4 Juta.” <https://regional.kompas.com/read/2025/05/12/172634678/petani-di-aceh-tertipu-agen-umrah-korban-rugi-rp-594-juta>. [kompas.com](https://regional.kompas.com/read/2025/05/12/172634678/petani-di-aceh-tertipu-agen-umrah-korban-rugi-rp-594-juta), 2025.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Bimbingan Skripsi



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH Nomor: 3064/Un.08/FISIP/Kp.07.6/12/2025

TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2025, Tanggal 02 Desember 2024.
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 05 November 2025
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
- KESATU** : Menunjuk dan mengangkat Saudara :
1. Dr. Mahmuddin, M.Si. Sebagai pembimbing I
2. Dr. Taufik, S.Sos., M.Si. Sebagai pembimbing II
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : Muhammad Wais Al-Qarni
- NIM : 220802034
- Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- Judul : Peran Kantor Wilayah Kementerian Haji Dan Umrah Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Umrah Di Provinsi Aceh
- KEDUA** : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2026/2027 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

AR - RANIRY



- Tembusan:**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
 3. Prodi yang bersangkutan untuk diinformasi dan diarsipkan;
 4. Yang bersangkutan.



Lampiran 2. Surat Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : B-963/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/05/2026

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Aceh

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 220802034

Nama : MUHAMMAD WAIS AL-QARNI

Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Alamat : TGK.SYIK MEUNASAH PIYOH MENASAH BAROH BAROH BARAT
YAMAN

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **PERAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN UMRAH DI PROVINSI ACEH**

Banda Aceh, 21 Mei 2026

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Eka Januar, M.Soc.Sc.

NIP. 198401012015031003

Berlaku sampai : 30 September 2026

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dari Kanwil Kementerian Haji Dan Umrah

09/06/26, 11.21

Agenda Surat Masuk – Haji-Aceh



KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH REPUBLIK INDONESIA

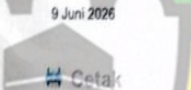
TANDA TERIMA DOKUMEN

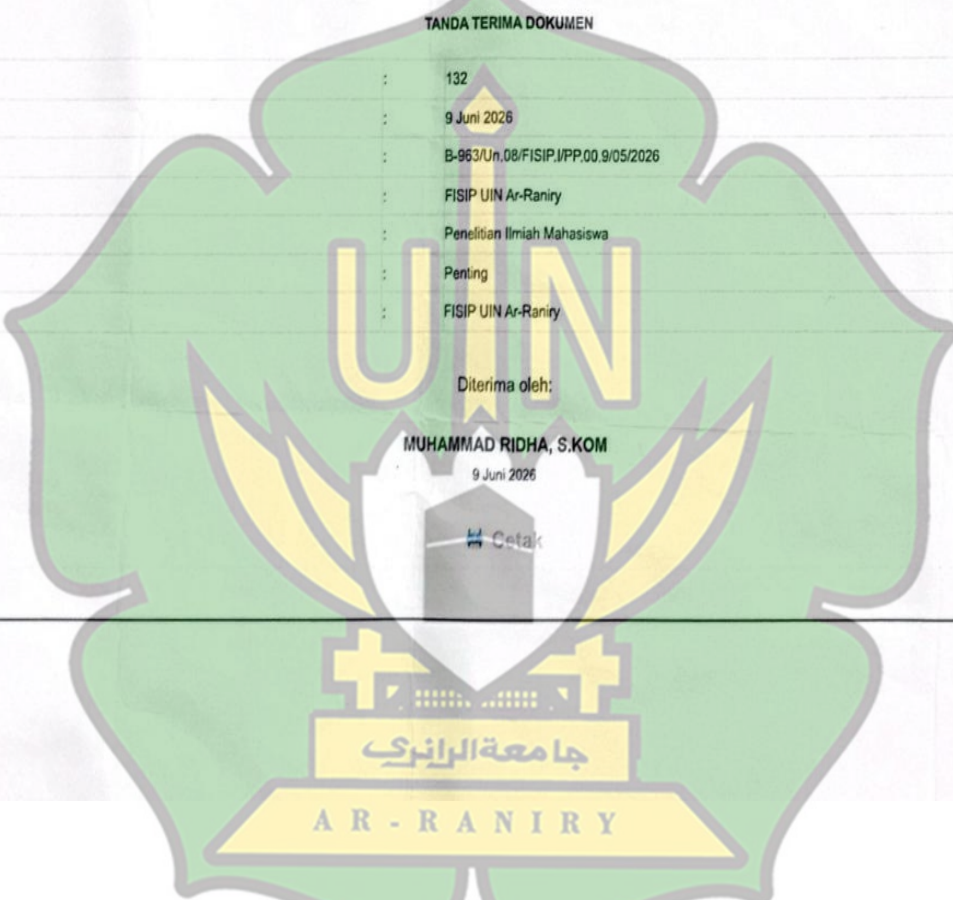
Nomor Agenda	:	132
Tanggal Terima	:	9 Juni 2026
Nomor Surat	:	B-963/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/05/2026
Dari	:	FISIP UIN Ar-Raniry
Perihal	:	Penelitian Ilmiah Mahasiswa
Prioritas	:	Penting
Yang Menyerahkan	:	FISIP UIN Ar-Raniry

Diterima oleh:

MUHAMMAD RIDHA, S.KOM

9 Juni 2026





جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 4. Dokumentasi Dengan Kabid Bina Haji Dan Umrah Provinsi Aceh



Dokumentasi Dengan Penelaah Teknis Kebijakan pada Kanwil Kementerian
Haji dan Umrah Provinsi Aceh



Dokumentasi Dengan PPIU Kaifa Wisata Tour Travel



Dokumentasi Dengan PPIU Abu Siraj Semesta Qurani



Dokumentasi Dengan Ustad/Pembimbing Jamaah Umrah



Dokumentasi Dengan Jamaah Umrah 1 Dan 2



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Muhammad Wais Al Qarni
 Tempat Tanggal Lahir : Jaman Baroh. Kec,Mutiara/7 November 2003
 No Handphone : 082273015360
 Alamat : Kel.Baroh Barat Yaman
 Email : muhammadwais2003@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : MIN TIJUE
 Sekolah Menengah Pertama : MTSN SIGLI
 Sekolah Menengah Atas : MADRASAH ULUMUL QURAN PIDIE

Sertifikasi

Ma'had Jamiah : 80
 TOEFEL : 400
 Komputer : B+
 Magang : 88
 KPM : 95

