

**STRATEGI PENGAWASAN KANWIL  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH  
DALAM REDUKSI TINGKAT FRAUD PADA  
PENYELENGGARA TRAVEL UMRAH DAN HAJI  
KHUSUS**



**NURMASYITHAH  
NIM. 201008027**

**PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

### STRATEGI PENGAWASAN KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH DALAM REDUKSI TINGKAT FRAUD PENYELENGGARA TRAVEL UMRAH DAN HAJI KHUSUS

**NURMASYITAH**

**NIM. 201008027**

**Program Studi Ekonomi Syariah**

Tesis ini sudah dapat diajukan kepada  
Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh untuk diujikan dalam  
ujian Tesis.

Menyetujui;

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Muhammad Maulana, MA



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag, M.Ag

**LEMBAR PENGESAHAN**

**STRATEGI PENGAWASAN KANWIL KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI ACEH DALAM REDUKSI TINGKAT FRAUD  
PENYELENGGARA TRAVEL UMRAH DAN HAJI KHUSUS**

**NURMASYITHAH**

**NIM. 201008027**

**Program Studi Ekonomi Syariah**

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Tesis  
Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry  
Banda Aceh

Tanggal : 28 Desember 2022 M  
4 Jumadil Akhir 1444 H

**TIM PENGUJI**

Ketua,



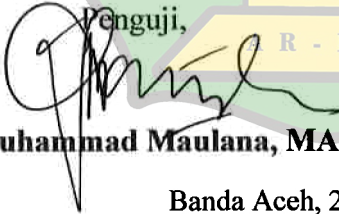
**Dr. Ridwan Nurdin, MCL**

Penguji,



**Prof. Dr. Nurdin, M. Ag**

Penguji,



**Dr. Muhammad Maulana, MA**

Sekretaris,



**Muhammad Iqbal, SE., MM**

Penguji,



**Dr. Fithriady, Lc. MA**

Penguji,



**Dr. Nevi Hasnita, M. Ag**

Banda Aceh, 28 Desember 2022

Pascasarjana

Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Direktur,



**Prof. Eka Sri Mulyani, MA., Ph.D**

**NIP. 19770219 199803 2001**



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurmaryithah  
Tempat, Tanggal Lahir : Mns. Rayeuk nisam, 27 Oktober 1995  
Nomor mahasiswa : 201008027  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi dan dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 14 Desember 2022

Saya yang menyatakan,



AR - RANIRY

Nurmaryithah

NIM. 201008024

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Untuk memudahkan penulisan tesis ini, ada beberapa aturan yang menjadi pegangan penulis, penulis menggunakan transliterasi dengan mengikuti format yang berlaku pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, sebagaimana tercantum dalam buku panduan penulisan tesis dan disertasi tahun 2019. Transliterasi ini dimaksud untuk sedapatnya mengalihkan huruf, bukan bunyi, sehingga apa yang ditulis dalam huruf latin dapat diketahui bentuk asalnya dalam tulisan Arab. Dengan demikian diharapkan kerancuan makna dapat dihindarkan.

Fonem konsonan Bahasa Arab, yang di dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, di dalam tulisan transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian dengan huruf dan tanda sekaligus, sebagaimana berikut:

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	TH	Te dan Ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawahnya)
خ	Ka'	KH	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ZH	Zet dan Ha
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	SH	Es dan Ha
ص	Sad	Ş	Es (dengan titik di bawahnya)
ض	Dad	Ḍ	D (dengan titik di bawahnya)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik di bawahnya)
ظ	Za	Ẓ	Zed (dengan titik di bawahnya)
ع	'Ain	' -	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	GH	Ge dan Ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه/ة	Ha'	H	Ha
ء	hamzah	' -	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan yang dilambangkan dengan **W** dan **Y**.

waḍ'	وضع
'iwaḍ	عوض
Dalw	دلو
Yad	يد
ḥiyal	حيل
ṭahi	طهي

3. Mād

Ūlá	أولي
ṣūrah	صورة
Zhū	ذو
Īmān	إيمان
Fī	في
Kitāb	كتاب
siḥāb	سحاب
Jumān	جمان

4. Diftong dilambangkan dengan **aw** dan **ay**. Contoh:

Awj	اوج
Nawm	نوم
Law	لو
Aysar	أيسر
Shaykh	شيخ
'aynay	عيني

5. Alif ( ا ) dan waw ( و )

ketika digunakan sebagai tanda baca tanpa fonetik yang bermakna tidak dilambangkan. Contoh:

fa'alū	فعلوا
ulā'ika	أولئك
Ūqiyah	أوقية

6. Penulisan *alif maqṣūrah* ( ي )

yang diawali dengan baris fathah ( َ ) ditulis dengan lambang á.

Contoh:

ḥattá	حتى
maḍá	مضى
Kubrá	كبرى
Muṣṭafá	مصطفى

7. Penulisan *alif maqṣūrah* ( ي )

yang diawali dengan baris kasrah ( ِ ) ditulis dengan lambang ĩ, bukan ĩy . Contoh:

Raḍī al-Dīn	رضي الدين
al-Miṣrī	المصري

8. Penulisan ʾ ( tā marbūṭah )

bentuk penulisan ʾ ( tā marbūṭah ) terdapat dalam tiga bentuk, yaitu:

Apabila ʾ ( tā marbūṭah ) terdapat dalam satu kata, dilambangkan dengan ʾ ( hā' ). Contoh:

ṣalāh	صلاة
-------	------

Apabila ʾ ( tā marbūṭah ) terdapat dua kata, yaitu sifat dan yang disifati (*ṣifat mawṣūf*), dilambangkan ʾ ( hā' ). Contoh:

al-risālah al-bahīyah	الرسالة البهية
-----------------------	----------------



Apabila ة (tā marbūṭah) ditulis sebagai *muḍāf* dan *mudaf ilayh*, maka *muḍāf* dilambangkan dengan “t”. Contoh:

wizārat al-tarbiyah	وزارة التربية
---------------------	---------------

### 9. Penulisan ء (hamzah)

Penulisan hamzah terdapat dalam bentuk, yaitu:

Apabila terdapat di awal kalimat ditulis dilambangkan dengan “a”.

Contoh:

Asad	أسد
------	-----

Apabila terdapat di tengah kata dilambangkan dengan “ ’ ”.

Contoh:

mas’alah	مسألة
----------	-------

### 10. Penulisan ء (hamzah) *waṣal* dilambangkan dengan “a”. Contoh:

Riḥlat Ibn Jubayr	ابن جبیر رحلة
al-istidrāk	الإستراک
kutub iqtanat’hā	كتب اقتنتها

### 11. Penulisan *shaddah* atau *tashdīd* terhadap.

Penulisan *shaddah* bagi konsonan waw ( و ) dilambangkan dengan “ww” (dua huruf w). Adapun bagi konsonan yā’ ( ي ) dilambangkan dengan “yy” (dua huruf y). Contoh:

Quwwah	قُوَّة
‘aduww	عَدُوٌّ
Shawwāl	شَوَّالٌ
Jaw	جَوٌّ
al-miṣriyyah	المصريّة
Ayyām	أيّام

quṣayy	قَصَيّ
al-kashshāf	الكشّاف

12. Penulisan alif lām ( ال )

Penulisan ال dilambangkan dengan “al” baik pada ال shamsiyyah maupun ال qamariyyah. Contoh:

al-kitāb al-thānī	الكتاب الثاني
al-ittihād	الإتحاد
al-aṣl	الأصل
al-āthār	الأثار
Abū al-Wafā	أبو الوفاء
Maktabah al-Nahḍah al-Miṣriyyah	مكتبة النهضة المصرية
bi al-tamām wa al-kamāl	بالتمام والكمال
Abū al-Layth al-Samarqandī	ابو الليث السمرقندي

Kecuali: Ketika huruf ل berjumpa dengan huruf ل di depannya, tanpa huruf alif ( ا ), maka ditulis “li”. Contoh:

Lil-Sharbaynī	للشربيني
---------------	----------

13. Penggunaan “ ّ ” untuk membedakan antara د (dal) dan ت (tā) yang beriringan dengan huruf ه (hā) dengan huruf ذ (zh) dan (th).  
Contoh:

Ad’ham	أدهم
Akramat’hā	أكرماتها

14. Tulisan Allah dan beberapa kombinasinya

Allah	الله
-------	------

Billāh	بِاللّٰه
Lillāh	لِلّٰه
Bismillāh	بِسْمِ اللّٰه



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan kekuatan, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Strata Dua (S-2) dengan merampungkan penulisan tesis ini. Shalawat beriring salam penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membawa perubahan dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan peradaban.

Dengan izin Allah Swt serta bantuan semua pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul *“Strategi Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam Reduksi Tingkat Fraud pada Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus”*. Kehadiran karya tulis tesis ini, tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karenanya, penulis dengan ikhlas mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Muhammad Maulana, MA selaku pembimbing pertama, serta Ibu Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku pembimbing dua yang telah menyisihkan waktunya di tengah kesibukannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga kepada Bapak Dr. Ridwan Nurdin, MCL, selaku Pembimbing akademik, para dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu dan karyawan/ti Pascasarjana UIN Ar-Raniry yang telah memfasilitasi penulis dalam menuntut ilmu.

Rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga penulis hantarkan ke hadap Ayah dan ibu tercinta atas segala pengorbanan dan rasa kasih sayang yang telah dicurahkan

kepada kami, bimbingan dalam mengarungi kehidupan, menjadikan penulis senantiasa tabah dan bersyukur dalam menjalani hidup ini., begitu juga kepada teman-teman seperjuangan, dan teman-teman kelas Ekonomi Syariah 2020, serta seluruh teman yang telah ikut membantu penulis menyelesaikan tesis ini. Tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan beserta staf Perpustakaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry, Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Perpustakaan Wilayah Aceh, dan Perpustakaan Baiturrahman atas fasilitas yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan tesis ini.

Akhirnya, kepada Allah juga penulis memohon agar diberikan kemudahan dan hidayah-Nya. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, maka dengan ikhlas penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak untuk penyempurnaan dimasa yang akan datang.

Banda Aceh, 15 Desember 2022

Penulis,

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Nurmasyithah

## ABSTRAK

Judul Tesis : Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam reduksi tingkat fraud pada penyelenggara travel umrah dan haji khusus

Nama/NIM : Nurmaryithah/201008027

Pembimbing : 1. Dr. Muhammad Maulana, MA  
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag

Kata kunci : Pengawasan, travel, *fraud*

Maraknya penipuan yang terjadi pada travel haji dan umrah yang gagal memberangkatkan jamaahnya sehingga membuat jamaah merasa dirugikan, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana peran dari Kementerian Agama selaku instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam melakukan pengawasan terhadap travel penyelenggara haji dan umrah. Penulisan tesis ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, strategi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh adalah dengan menerapkan tertib disiplin penyelenggara travel melalui aplikasi Siskopatuh (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus). Mekanisme pelaksanaan dengan pengawasan rutin dan pengawasan insidental dengan teknik pengawasan langsung dan tidak langsung. Implementasi sistem pengawasan yakni dengan memastikan travel penyelenggara umrah dan haji khusus bekerja sesuai standar kerja yang telah ditetapkan. Upaya pencegahan dilakukan secara preventif dan represif berupa kepatuhan terhadap regulasi pembentukan satgas pencegahan serta pengawasan terpadu di bandara. Upaya perbaikan dilakukan dengan memberi perlindungan terhadap jamaah dan memberikan kompensasi dengan jaminan yang ada pada Garansi Bank.

## ABSTRACT

The title of Thesis : Supervision Strategy The Regional Office Of  
The Ministry Of Religious In Aceh Province  
For Reducing Fraud In Umrah And Hajj  
Travel

Name/ISN : Nurmasyithah/201008027

Supervisor : 1. Dr. Muhammad Maulana, MA  
2. Dr. Nevi Hasnita, MA

Keywords : *Surveillance, travel, fraud*

So many scams have occurred in umrah and hajj travel companies that fail to dispatch their pilgrims to the detriment of consumers. Therefore researchers want to know the role of Ministry of Religious affairs as a government agency that has the authority to supervise hajj and umrah travel organizers. The research uses qualitative methods with a descriptive approach to analysis. Data collection with field research and literature. The results of the study show that the strategy of the Regional Office of the Ministry of Religion of Aceh Province is to implement an orderly discipline of travel organizers through the Siskopatuh application (Computerized System for Integrated Umrah and Special Hajj Management). Implementation mechanism with regular supervision and incidental supervision with direct and indirect monitoring techniques. Implementation of a supervisory system, namely by ensuring that special Umrah and Hajj travel organizers work according to predetermined work standards. Prevention efforts are carried out in a preventive and repressive manner in the form of compliance with regulations on the formation of a prevention task force and integrated supervision at the airport. Repair efforts are carried out by providing protection for customers and providing compensation with guarantees contained in the Bank Guarantee.



## تجريد

موضوع : إستراتيجية الإشراف على المكاتب الإقليمية لوزارة

الدين في مقاطعة آتشة في من مستوى الغش في

سفر العمرة والحج الخاص

: نور مسيطة / ٢٧-١٠-٢٠١٠

اسم/رقم القيد

: ١. الدكتور محمد مولانا، م أ

مشريف

: ٢. نافي هسنيئا، م أ

: المراقبة والسفر والاحتياط

كلمات الرئيسية

انتشار الخداع في وكالة السفر للعمرة والحج الخاص، يؤدي إلى الفشل في إرسال الحجاج الخاسرين. ومن ثم أرادت الباحثة أن تعرف دور وزارة الدين لكونها هيئة حكومية لها سلطة في المراقبة والإشراف على القيام بالسفر للعمرة والحج الخاص.

استخدمت الباحثة طريقة الوصف التحليلي في كتابة هذه الرسالة، حصلت الباحثة على نتائج البيانات بطريقة نوعية، وتجمع تلك النتائج بالدراسات الميدانية والمكتبات

نتائج الرسالة تدل على أن استراتيجيات مكتب وزارة الدين في إقليم آتشيه هي

تنفيذ الانضباط لمنظم وكالة السفر عبر التطبيق SISKOPATUH

طريقة التنفيذ هي مراقبة شديدة منتظمة ومراقبة عرضية على شكل مباشر وغير مباشر.

طريقة تنفيذ هذه المراقبة بالتأكد من وكالة السفر للعمرة والحج الخاص تعمل بالمعايير والضوابط المقررة.



محاولة الوقاية والمنع تعمل بطريقة وقائية وقمعية وهي الانتقياا للامحة من قبل الفريق المعين والمراقبة المدمجة في المطار.  
محاولة الاصلاح تعمل بتوفير الحماية والتعويضات بالضمان المتاح في تأمين المصرف لجماعة الحاج



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penulisan.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kajian Pustaka.....	8
1.6 Kerangka Teori.....	27
1.7 Metode Penelitian.....	28
1.7.1 Jenis Penelitian.....	28
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	28
1.7.3 Sumber Data.....	29
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
1.7.5 Teknik Analisis Data.....	30
1.7.6 Jadwal Penelitian.....	31

### **BAB II KONSEP PENGAWASAN DALAM MANAJEMEN SYARIAH**

2.1 Pengertian Pengawasan Menurut Manajemen Syariah.....	32
2.2 Tujuan Pengawasan.....	41
2.3 Model-model Pengawasan.....	46
2.4 Tipe dan Objek Pengawasan.....	50
2.5 Proses dan Kegiatan Pengawasan.....	56
2.6 Definisi dan Bentuk Fraud Pada Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus.....	65
2.6.1 Definisi Fraud.....	65
2.6.2 Bentuk Fraud Pada Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus.....	66

2.7 Pengawasan terhadap PPIU dan PIHK menurut UU dan PMA .....	68
--	----

**BAB III SISTEM PENGAWASAN KANTOR  
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI ACEH TERHADAP  
PENYELENGGARA TRAVEL HAJI DAN  
UMRAH**

3.1 Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh .....	80
3.2 Strategi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam menerapkan transparansi kerja Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus .....	84
3.3 Implementasi Sistem Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam menanggulangi penipuan terhadap calon jamaah .....	88
3.4 Upaya pencegahan dan perbaikan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh .....	97

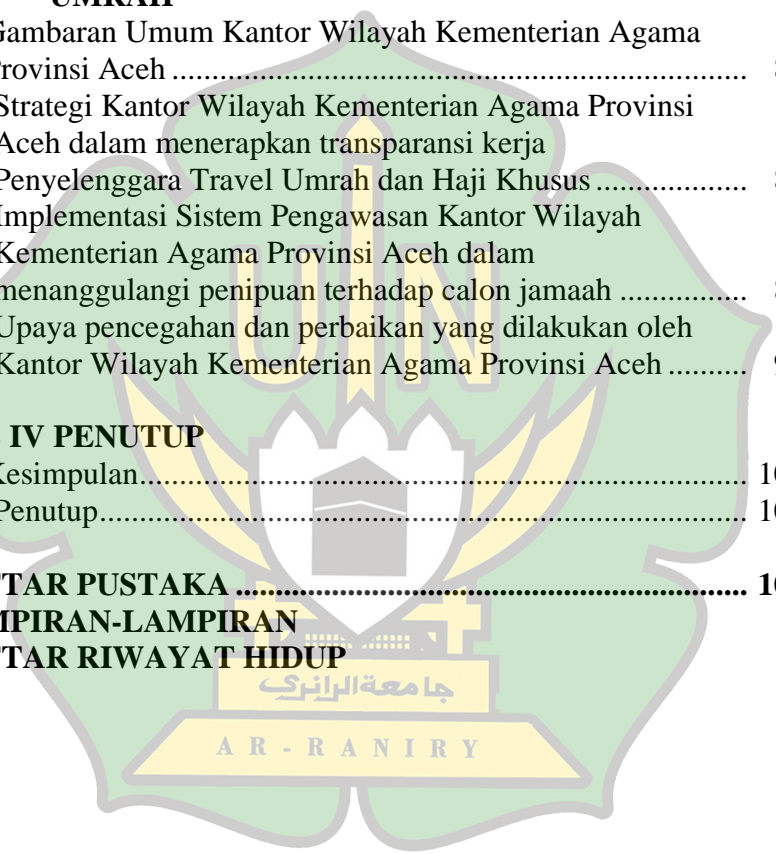
**BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan.....	101
4.2 Penutup.....	102

**DAFTAR PUSTAKA .....** 103

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pengawasan atau *controlling* pada hakikatnya adalah usaha memberikan petunjuk pada para pelaksana agar selalu bertindak sesuai dengan rencana dalam mencapai tujuan sehingga tidak menyimpang dari aturan yang diperbolehkan. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang lengkap yang terdiri atas penentuan standar, pengawasan kegiatan atau pemeriksaan, perbandingan hasil dengan standar, serta kegiatan pengkoreksian kegiatan dengan standar.<sup>1</sup>

Ilmu manajemen sepakat bahwa pengawasan mempunyai kaitan langsung dengan seluruh proses administrasi dan manajemen. Pengawasan berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai, dilaksanakan berdasarkan strategi dasar organisasi yang telah dirumuskan dan ditetapkan, serta dirinci menjadi program dan rencana kerja.

Dalam aktifitas manajemen, proses pengawasan (*controlling*) adalah bentuk tindakan guna mengecek apakah aksi kinerja (*actuating*) di lapangan sepadan dengan rencana (*planning*) yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan atau *goal* dari organisasi. Pengawasan memang selalu diperlukan baik secara internal maupun secara eksternal, pengawasan secara khusus melekat pada tugas wewenang, dan tanggung jawab seorang pemimpin, operasionalisasi pengawasan dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti pelimpahan wewenang pada seseorang atau lembaga yang kompeten yang ditunjuk untuk pengawasan.

Sistem pengawasan bertujuan untuk menghindari kemungkinan adanya terjadinya penyelewengan atau penyimpangan, baik yang bersifat anggaran (*budgeting*) ataupun

---

<sup>1</sup> Sondang P. Siagian. *Fungsi-fungsi Manajerial*. (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2007), hal 63

proses (*prosedur*) dan kewenangan (*authority*). Pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen berperan untuk menjamin agar pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai dengan ketentuan dan perencanaan yang telah ditetapkan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Di dalam setiap organisasi terdapat tujuan yang ingin dicapai bersama, sehingga setiap anggota harus bekerja berdasarkan arahan dan orientasi tujuan, oleh karena itu tentu dibutuhkan pengawasan termasuk dalam hal penyelenggara ibadah haji dan umrah. Pengawasan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) secara internal dilakukan oleh Kementerian Agama. Direktorat Jenderal Haji dan Umrah memperoleh mandat untuk melakukan pengawasan kepada travel haji dan umrah dalam bentuk pemberian izin operasional, pemantauan kinerja, serta pemberian perpanjangan atau sanksi atas setiap pelanggaran.

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus harus mengedepankan kepentingan jamaah dalam memberikan rasa keadilan dan kepastian, efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas, profesionalitas dan nirlaba. Prinsip-prinsip tersebut direfleksikan dalam sebuah kegiatan terkait dengan penyelenggaraan haji dan umrah, baik dalam bentuk pembinaan, pelayanan maupun perlindungan.

Kinerja Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) menjadi hal yang penting untuk mendapat perhatian dari pemerintah agar tidak terjadi permasalahan maupun penipuan. Pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas yang direncanakan.<sup>2</sup>

Banyak umat Islam di Indonesia yang melaksanakan ibadah ke tanah suci setiap tahunnya, mengingat mayoritas

---

<sup>2</sup> George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*. (Bandung: PT. Alumni, 2012), hal 395

penduduk Indonesia adalah muslim. Animo masyarakat Indonesia untuk melaksanakan umrah terus meningkat, hal ini memicu perkembangan biro penyelenggara umrah dan haji khusus juga meningkat secara signifikan setiap tahun hal ini tentu memerlukan adanya pengawasan dari Kementerian Agama agar tidak terjadi penyelewengan ataupun kesalahan teknis dalam memberangkatkan jamaah haji maupun umrah ke tanah suci.

Namun banyak pemberitaan yang beredar di media massa mengenai agen-agen travel haji khusus maupun umrah yang bermasalah mulai dari kendala teknis pemberangkatan jamaah sampai penggelapan dana yang dilakukan oleh sejumlah oknum pemilik jasa travel haji dan umrah yang tidak bertanggungjawab. Pada perusahaan jasa travel perjalanan haji maupun umrah yang tersebar di seluruh Indonesia, bersaing untuk menarik calon peserta sebanyak mungkin untuk memakai travel perjalanan mereka. Untuk menarik calon peserta banyak travel umrah melakukan promosi-promosi mulai dari harga, pelayanan serta pembekalan. Dan tidak sedikit jasa travel perjalanan umrah yang menawarkan harga paket perjalanan religi di bawah standar. Adapun standar minimal biaya perjalanan umrah menurut asosiasi agen penyelenggara umrah, Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (Amphuri), tarif bawah itu ditetapkan USD\$ 1.700, atau sekitar Rp20 Jutaan.

Fenomena ini membuat kekhawatiran di kalangan masyarakat pada umumnya. Keadaan ini memaksa kemungkinan terjadi banyaknya pelanggaran dan penyimpangan yang pada gilirannya dapat merugikan banyak pihak yaitu terjadinya masalah *fraud* (penipuan). Pada saat kegiatan ibadah haji atau umrah sebenarnya ada beberapa aspek yang harus diperhatikan. Pertama, saat masih di tanah air banyak aspek yang harus diperhatikan pembinaannya, seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan



perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Kedua, pelayanan ibadah di tanah suci seperti pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.<sup>3</sup> Namun tak jarang ditemukan jasa travel sebagai penyelenggara dinilai telah menyalah gunakan travelnya dengan cara menipu para jemaah yang ingin berangkat ke tanah suci. Penipuan yang dilakukan biasanya dengan cara menyerap dana dari para jemaah.

Salah satu contoh adalah kegagalan pemberangkatan jemaah umrah pada 28 Maret 2017 lalu oleh biro perjalanan F Travel, dimana terdapat 72.682 jemaah yang gagal berangkat dengan total kerugian mencapai  $\pm$  800 Milyar atau (Rp. 848.700.000.000). Pada saat kejadian itu jemaah diinapkan dihotel sekitar Bandara Soekarno Hatta. Hal itu pun mendorong Kementerian Agama melakukan klarifikasi, investigasi, advokasi, hingga mediasi dengan Jemaah.<sup>3</sup>

Selanjutnya di Aceh, dua pemilik perusahaan perjalanan ibadah umrah ditetapkan sebagai tersangka dugaan penipuan, karena tidak memberangkatkan jemaah yang sudah membayar biaya umrah ke Tanah Suci. Pada kasus pertama, PT. Elhanief Tour and Travel, mencapai 47 orang dengan kerugian Rp 891 juta. Sedangkan pada kasus kedua yaitu PT Istiqlal Sarana Wisata and Travel, memakan korban sebanyak 27 orang, dengan uang yang sudah disetor untuk biaya ibadah umrah mencapai Rp 608 juta.<sup>4</sup> Karena hal itu, sebanyak empat biro perjalanan umrah dan haji telah dicabut izin usahanya oleh Kementerian Agama. Empat biro itu antara lain PT Amanah Bersama Ummat (Abu Tours), SBL, Mustaqbal Prima Wisata dan Interculture Tourindo. Khusus Abu Tours, SBL dan Mustaqbal Prima Wisata, izin mereka dicabut karena gagal memberangkatkan jemaahnya.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> <https://www.cnnindonesia.com/nasional>

<sup>4</sup> <https://news.detik.com/berita/d-5281573/tipu-jemaah-rp-14-miliar-2-pemilik-travel-umroh-di-aceh-ditangkap>

<sup>5</sup> Gumiwang, R. (2018, April 6). *Pentingnya Mencegah Penipuan dengan Audit Travel Umrah*

Beberapa fenomena di atas menunjukkan adanya permasalahan pada sistem pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang dilakukan oleh Kementerian Agama. Mencermati permasalahan-permasalahan tersebut, maka optimalisasi peran, fungsi dan pengawasan tugas intern yang dilakukan Kementerian Agama adalah sebuah keniscayaan agar setiap lembaga pengawasan dapat memberi peringatan dini (*early warning system*) kepada entitas secara berkesinambungan. Dengan pengawasan dan adanya *early warning system*, maka bilamana terdapat indikasi praktik penyimpangan hal ini dapat diketahui secara lebih dini untuk kemudian diambil langkah-langkah antisipasi dan perbaikan secara cepat dan tepat, sehingga terwujud penyelenggaraan kegiatan yang efektif dan efisien.

Untuk memantau setiap kegiatan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah maka dibuat kebijakan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) mengatur rangkaian kegiatan perjalanan Ibadah Umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Dalam beleid itu, pengawasan Kementerian Agama terhadap PPIU akan lebih ketat. Hal itu dikarenakan, luas cakupan yang akan diawasi akan meliputi tujuh hal yang meliputi: pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jemaah, pengurusan dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan, dan ketaatan terhadap aturan perundang-undangan. Sebelum beleid mengenai PPIU direvisi, cakupan pengawasan Kemenag hanya tiga hal yakni dari sisi rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jemaah, dan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

Langkah Kementerian Agama meningkatkan pengawasan travel umrah melalui revisi PMA dan sistem informasi online



memang merupakan sebuah upaya perbaikan. PMA yang baru menggantikan PMA Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang mana pada peraturan tersebut, pemerintah menegaskan selambat-lambatnya enam bulan sejak calon jemaah umrah mendaftarkan diri pada biro travel harus sudah diberangkatkan. Hal yang penting lainnya pada revisi PMA Penyelenggaraan Perjalanan Umrah tersebut yakni larangan biro travel penyelenggara umrah dilarang menggunakan dana jemaah untuk kepentingan bisnis lainnya.

Adapun Operasional Penyelenggaraan pelayanan bagi jemaah haji khusus, yang harus dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji khusus, sebagaimana disebutkan dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 pasal 63 yang menyatakan bahwa PIHK wajib: memfasilitasi pengurusan dokumen perjalanan ibadah haji khusus, memberikan pelayanan kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, perlindungan serta pemindahan calon jemaah haji khusus kepada PIHK lain sesuai permohonan jemaah.

Direktur Umrah dan Haji Khusus Kementerian Agama menegaskan komitmennya untuk memberikan perlindungan terhadap jemaah. Kementerian Agama terus melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan komitmen pihak travel umrah dan haji khusus dengan menempuh sejumlah langkah untuk mengatasi persoalan ini. Pertama memanggil pihak travel yang terindikasi menunda-nunda keberangkatan jemaahnya dan meminta tambahan biaya di luar yang disepakati pada saat pendaftaran. Langkah kedua mengumpulkan fakta lapangan dan melakukan pengkajian. Kementerian Agama bahkan ikut mengupayakan langkah mediasi antara jemaah dengan pihak travel mengingat tuntutan utama jemaah adalah berangkat ke tanah suci.<sup>6</sup> Pengumpulan fakta di lapangan serta hasil kajian tersebut nantinya akan menjadi dasar untuk mengambil tindakan

---

<sup>6</sup> <http://www.nusakini.com/news/kemenag-tingkatkan-pengawasan-terhadap-travel-umrah>

terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah maupun haji khusus yang terbukti melakukan tindakan yang merugikan jamaah.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh merilis data penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Aceh tahun 2022 yang memiliki izin yakni 91 perusahaan, 29 kantor pusat dan 62 cabang. Daftar perusahaan penyelenggara umrah dan haji khusus ini perlu disampaikan kepada masyarakat mengingat selama ini banyak terjadinya penyelewengan dan penipuan. Pihak dari Kementerian Agama Provinsi Aceh terus mengawasi penyelenggara travel yang ada di Aceh dan memanggil mereka secara berkala untuk memberikan informasi dan pembinaan, serta sebagai langkah antisipasi terjadinya penyelewengan yang merugikan calon jamaah. Kementerian Agama menghimbau kepada masyarakat agar selektif dalam memilih travel penyelenggara umrah maupun haji khusus.

Melihat dari berbagai macam masalah yang diberitakan mengenai travel penyelenggara ibadah haji dan umrah yang gagal memberangkatkan jamaahnya dan adanya penggelapan dana umrah. Hal ini membuat peneliti merasa perlu untuk menganalisis peran dari Kementerian Agama Provinsi Aceh mengenai hal tersebut. Oleh karena itu peneliti ingin menelaah bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama terhadap travel penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus yang berada di Provinsi Aceh, apakah sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan Kementerian Agama Republik Indonesia.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: *Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam Reduksi Tingkat Fraud (Penipuan) Pada Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus.*

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam menerapkan transparansi kerja Penyelenggara travel umrah dan haji khusus?
2. Bagaimana implementasi sistem pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh terhadap Penyelenggara travel umrah dan haji khusus dalam menanggulangi tindakan penipuan terhadap calon jamaah?
3. Bagaimana upaya pencegahan dan perbaikan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh terhadap Penyelenggara travel umrah dan haji khusus?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam menerapkan transparansi kerja Penyelenggara travel umrah dan haji khusus
2. Untuk mengetahui implementasi sistem pengawasan Penyelenggara travel umrah dan haji khusus oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam menanggulangi tindakan penipuan terhadap calon jamaah
3. Untuk mengetahui upaya pencegahan dan perbaikan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh terhadap Penyelenggara travel umrah dan haji khusus.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan wawasan dan pengetahuan pada

perkembangan disiplin ilmu yang berkenaan dengan fokus penelitian yaitu pengawasan (*controlling*) serta dapat menjadi bahan informasi dan menambah khazanah keilmuan mengenai konsep dari manajemen syariah.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dalam monitoring serta dapat memberikan sumbangan dalam bentuk masukan-masukan dalam melakukan pengawasan yang lebih intensif lagi pada travel penyelenggara umrah dan haji khusus. Sedangkan bagi agen travel umrah dan haji khusus sebagai bahan dalam meningkatkan pengetahuan dan pelayanan haji dan umrah yang lebih baik di masa yang akan datang.

## 1.5 Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Pada sub bab ini diuraikan penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, baik dalam bentuk buku yang sudah diterbitkan maupun masih berupa disertasi, tesis, atau laporan yang belum diterbitkan. Berbagai literatur tersebut secara substansial metode logis, mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian guna menghindari duplikasi dan selanjutnya ditunjukkan orisinalitas penelitian ini serta perbedaannya dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Etty Etriana dan Achmad Muhammad (2018) yang berjudul "*Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta*". Penelitian ini merupakan jenis penelitian deksrifting kualitatif, yaitu menggambarkan dan menguraikan data secara sistematis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data

sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Penelitian ini adalah mengenai implementasi fungsi pengawasan yang berfokus pada tipe-tipe dan tahapan-tahapan pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta. Analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menjabarkannya sehingga hasil penelitian sesuai keadaan yang sesungguhnya terjadi di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasikan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) terkait tipe-tipe pengawasan dan tahapan pengawasan sudah dilakukan dengan cukup baik. Tipe-tipe pengawasan *preventif* dan *korektif* berjalan cukup baik dibuktikan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah dan pemberhentian terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tidak berizin. Tahapan-tahapan pengawasan pun juga sudah dilakukan dengan sistematis.<sup>7</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Musthafa Afifi (2019), yang berjudul “*Audit Keuangan PPIU, Untuk Penyelenggaraan Umrah yang Profesional, Transparan, Akuntabel, dan Bersyariat*”, Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan melakukan studi dokumen/literatur melalui pendekatan interpretive textual analisis, dengan cara mengumpulkan dan menganalisis literatur, text book, jurnal, dan artikel-artikel terkait, untuk

---

<sup>7</sup> Etty Etriana dan Achmad Muhammad, *Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta*, Jurnal UINSUKA Vol. 4 No. 2 2018



membentuk pemahaman subjektif Peneliti. Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah (1) Bisnis penyelenggaraan umrah di Indonesia menjadi sangat penting ke depannya secara ekonomi. Pemerintah harus memberikan perhatian dalam bentuk regulasi yang mengakomodasi perkembangannya. Regulasi yang ada, pada beberapa aspek tertentu sebenarnya sudah cukup mengakomodasi kondisi yang ada, hanya saja pelaksanaan dan penegakan peraturannya masih belum maksimal. (2) Praktik *fraud* PPIU di Indonesia sebagian besar terjadi dalam bentuk *asset misappropriation*, berupa penggelapan /penyelewengan dana dari calon jemaah untuk kepentingan pribadi. Didasarkan pada teori *fraud triangle*, *fraud* yang dilakukan PPIU di Indonesia karena adanya *pressure* (seperti: tekanan gaya hidup dan keserakahan pribadi pemilik agen/biro) dan *opportunity* (3) Audit keuangan PPIU memberikan harapan bahwa dengan pelaksanaan yang benar, dengan segala karakteristiknya, audit dapat membawa peran pengawasan yang lebih ketat. (4) Implementasi audit keuangan bagi PPIU harus mencakup beberapa aspek berikut ini, yaitu: perbaikan sistem pengendalian internal yang terus menerus; upaya sinergi dengan pihak pengawasan eksternal lain, seperti Kementerian Agama, OJK, PPATK, dan Lembaga Sertifikasi; dan Pemerintah diharapkan hadir dalam permasalahan ini terutama penegakan yang tegas atas peraturan/ketentuan mengenai kewajiban PPIU untuk diaudit laporan keuangannya.<sup>8</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Lia Fadilah pada tahun 2018, Universitas Sumatra Utara yang berjudul “*Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah*”. Jenis penelitian ini adalah *field research*/ penelitian langsung, sedangkan metode

---

<sup>8</sup> Musthafa Afifi, “*Audit Keuangan PPIU, Untuk Penyelenggaraan Umrah yang Profesional, Transparan, Akuntabel, dan Bersyariat*”, Jurnal PETA Vol. 4 No. 2

yang digunakan adalah dengan cara wawancara dan observasi langsung yang sekaligus merupakan sumber data primer. Sumber data sekunder berupa Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Haji dan Umroh, serta sumber-sumber pendukung lainnya. Hasil penelitian sebagai berikut: A. Pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umroh Kota Medan, merupakan pelayanan prima/ pelayanan yang mengutamakan kualitas, kenyamanan. B. Strategi dan manajemen: 1). Strategi: a). Membuat cabang; b). Mengadakan kerja sama; c). Mendirikan kantor di tempat strategis; d). Menggandeng tokoh masyarakat; e). Melaksanakan penyuluhan; f). Memasang spanduk, di tempat ramai; g). Harga promo; h). Memaksimalkan pelayanan; i). Tempat tinggal yang baik; j). Menghindari transit; k). Memberikan pendamping yang berpengalaman, dan bersertifikat; l). Melengkapi seluruh keperluan jamaah. 2). Manajemen: a). Mengurus izin resmi; b). Mengatur model pelayanan kantor; c). Bekerjasama dengan berbagai media; d). Memotifasi staf dan pihak kantor; e). Mengatur izin dalam dan luar negeri; f). Evaluasi; g). Selalu berkomunikasi. C. Upaya: 1). Kendala berkaitan dengan Kurs mata uang yang fluktuatif. Maka hal ini tidak bisa ditanggulangi secara pasti, hanya melakukan tindakan promo, 2). Kendala mengenai izin visa, tidak ada yang dapat dilakukan, hanya berharap hubungan antara bilateral antara Arab Saudi dan Indonesia tetap terjalin, 3). Regulasi/ peraturan luar dan dalam negeri yang berubah-ubah. Meminta up date data dari Kementerian Agama; 5). Travel haji dan umroh penipu dan nakal mempunyai dua dampak, dampak negatif: mempengaruhi kepercayaan publik/ pengguna jasa untuk bisa berangkat ke tanah suci. Dampak positif: Agar pengguna jasa, lebih memilih agen travel haji dan

umroh yang terpercaya, nyaman, dan aman, bukan yang murah, tapi tidak mempunyai izin.<sup>9</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Irmayani pada tahun 2019 yang berjudul “*Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Data dari penelitian ini diperoleh dari data primer dan data skunder, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah pada perusahaannya sangatlah baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan perspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang perspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan al-Quran dan as-Sunnah, hal tersebut patut menjadi contoh terhadap Biro penyelenggara Haji dan Umrah lainnya. Namun demikian masih ditemukan ancaman dan kelemahan pada PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu banyaknya biro penyelenggara Haji dan Umrah yang ada serta letak PT. Zakiah Dina Tayyibah yang sulit dijangkau masyarakat, akan tetapi dapat diatasi melalui Kekuatan dan Peluang yang ada pada PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu perkembangannya yang pesat, serta beberapa cabang di berbagai daerah, dan pelayanannya yang berkualitas.<sup>10</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Adhi Pradana Putra pada tahun 2019 yang berjudul “*Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Studi Terhadap Kasus PT. Firs Anugrah Karya Wisata)*”. Dari hasil

---

<sup>9</sup> Lia Fadilah, “*Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah*”.  
Jurnal Al Muamalat

<sup>10</sup> Irmayani, “*Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah*, Jurnal IAIN Pare-pare



penelitian tesis ini diperoleh kesimpulan bahwa bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap penyelenggaraan umrah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dalam pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan umrah merupakan salah satu tugas Kementerian Agama sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) disebutkan bahwa Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri. Pengawasan meliputi pengawasan terhadap rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan Jemaah, ketaatan dan/atau penertiban terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka meningkatkan fungsi pengawasan terhadap pelayanan kepada Jemaah umrah, Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah secara rutin melakukan pemantauan di bandara Soekarno Hatta. Setiap hari menugaskan personil dari Kementerian Agama bersama Polres Bandara untuk mengawasi langsung aktivitas pelayanan Jemaah di bandara. MoU Kemenag dengan Polri telah berjalan sejak tahun 2013 dan selalu memberikan dukungan penuh. Meningkatkan pengawasan penyelenggaraan umrah. Pengawasan ini dilakukan karena banyaknya biro travel yang menyediakan layanan umrah di Indonesia, saat ini pemerintah memang lebih fokus pada penyelenggaraan ibadah haji sehingga menyerahkan penyelenggaraan umrah melalui biro travel. Sementara, kementerian agama hanya berwenang memberikan izin usaha. Adapun yang menjadikan faktor-faktor menyebabkan lemahnya pengawasan oleh kementerian agama terhadap penyelenggaraan ibadah umroh dalam kaitannya dengan kasus PT. First anugrah karya wisata ialah Izin Travel Umroh, dan aturan yang belum mampu untuk memenuhi perlindungan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Mirawati dan Ahmad Sarbini pada tahun 2019 yang berjudul "*Implementasi Fungsi*

*Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi fungsi manajemen yang berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dari pemaparan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam peningkatan pelayanan kepada calon jamaah haji di PLHUT Kabupaten Bekasi sudah menerapkan prinsip kerja berdasarkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, namun dalam pelaksanaan didalamnya masih ada hambatan-hambatan yang terjadi baik itu dari internal maupun dari eksternal.<sup>11</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Winda Resti tahun 2021, Universitas Riau yang berjudul "*Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Pekanbaru*". Penelitian ini merupakan jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan data kualitatif analisis atau paparan deskripsi dalam kata-kata atau kalimat dari data yang telah diperoleh untuk mendapatkan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Riau provinsi belum maksimal mengawasi biro perjalanan umrah sehingga

---

<sup>11</sup> Mirawati dan Ahmad Sarbini, "*Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji*" Jurnal Maburur Volume 1, Nomor 2

masih ada banyak agen perjalanan umrah yang melakukan penipuan. Pemantauan ini dilakukan sebanyak dua kali tahun. Bentuk yang diawasi oleh kementerian agama provinsi riau adalah pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional, layanan jemaah, manajemen dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan atau hal-hal tertentu dan memenuhi ketentuan perundang-undangan.<sup>12</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Siska Amelia dengan judul “*Kebijakan pencegahan tindak pidana penipuan yang dilakukan travel ibadah umroh*”. Hasil dari penelitian ini yakni kebijakan pencegahan penipuan yang dilakukan travel ibadah umroh dimasa yang akan datang adalah Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SIPATUH) yang dikembangkan dalam rangka memperkuat fungsi pengawasan penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh di Indonesia dan perluasan cakupan pengawasan sejak pendaftaran sampai kepulangan. Sistem ini memuat informasi di antaranya pendaftaran jemaah umroh, paket perjalanan yang ditawarkan PPIU, harga paket, pemantauan penyediaan tiket yang terintegrasi dengan maskapai penerbangan, dan pemantauan akomodasi yang terintegrasi dengan sistem muassasah (badan atau yayasan yang didirikan sebagai pengganti syekh jemaah Haji di Makkah) di Arab Saudi. Adapun langkah-langkah dalam menanggulangi penipuan dana umroh oleh Biro PPIU, antara lain yakni penyuluhan pada masyarakat, penentuan standar biaya perjalanan umroh oleh biro PPIU dan pengawasan terhadap Biro PPIU. Tentunya dengan mengimplementasikan kebijakan tersebut akan menjadi sebuah kebijakan efektif dalam mencegah terjadinya

---

<sup>12</sup> Winda Resti, “*Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Pekanbaru*” *Jurnal UNRI* Vol. 8: Edisi II Juli - Desember 2021

penipuan yang dilakukan travel umroh di masa yang akan datang.<sup>13</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Marina, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya, dengan judul *“Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umrah Oleh Kementerian Agama Kota Palang Karaya”*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, subjek penelitian ini adalah tiga orang dari Kementerian Agama dan dua informan dari travel penyelenggara haji dan umrah, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah sistem pengawasan travel haji dan umrah di kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya, yang memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dalam bidang pengawasan di setiap rangkaian pelaksanaan haji dan umrah. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis menggunakan koleksi data. Hasil penelitian ini adalah: (1) implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya adalah dalam melakukan pengawasan terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah yang selama ini dijalankan telah sesuai dan menganut isi PMA yang dicantumkan, pengawasan dilakukan sewaktu-waktu, tidak terdapat SOP secara tertulis namun tetap dijalankan secara sistematis. (2) sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018 pada pasal 35 yang menyebutkan bahwa pengawasan dan pengendalian dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah telah dilaksanakan oleh pihak travel dengan mengikuti semua prosedur yang ditetapkan oleh peraturan tersebut. (3) kendala-kendala dalam sistem pengawasan yakni ketidaklengkapan administrasi berkas dan biaya pada pendaftaran haji, dan untuk travel penyelenggara kendalanya ialah hanya sebagian travel

---

<sup>13</sup> Siska Amelia, *“Kebijakan pencegahan tindak pidana penipuan yang dilakukan travel ibadah umroh”*. Jurnal UNRI

penyelenggara yang ada di Palangka Raya yang melaporkan ke Kementerian Agama kota.<sup>14</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Kicky Mayantie tahun 2016, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “*Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah dan In Bound Indonesia (ASPHURINDO) Terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji dan Umroh*”, dengan rumusan masalah: 1) Bagaimana manajemen pengawasan yang dilakukan Asosiasi penyelenggara haji umrah dan In-Bound Indonesia terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah. 2) Bagaimana langkah-langkah pengawasan Asosiasi penyelenggara haji umrah dan In-Bound Indonesia terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif. Sumber data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah redaksi data, penyajian data, dan penyimpulan data. Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah : 1) Manajemen pengawasan yang dilakukan asosiasi penyelenggara haji umrah dan in bound Indonesia (ASPHURINDO) terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah yaitu terdiri dari planning, organizing, actuating, dan controlling. 2) langkah-langkah pengawasan yang dilakukan asosiasi penyelenggara haji umrah dan in bound Indonesia (ASPHURINDO) ialah penentuan ukuran dan standar, perbandingan antara pelaksanaan penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah dengan standar yang ditetapkan perbaikan atau pembetulan

---

<sup>14</sup> Siti Marina, “*Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umrah Oleh Kementerian Agama Kota Palang Karaya*”. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya



terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.<sup>15</sup> Penelitian Kicky Mayantie tersebut memiliki relevansi terhadap tulisan yang dibuat oleh penulis yaitu teori tentang manajemen sebuah lembaga yang ditinjau dari segi pemeriksaan atau auditing serta lampiran berupa alur pikir penelitian.

Siti Nurvia Nisfatimah tahun 2022, "*Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban*". Penelitian ini mengkaji tentang proses pengawasan oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban terhadap kinerja para pegawai dalam pelayanan ibadah haji dan umrah di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pola pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Seksi terhadap kinerja pegawai pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya peneliti menganalisis data dengan menggunakan teori pengawasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tuban telah melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai sesuai dengan ketentuan yang dibuat. Standar pengawasan yang digunakan bersumber dari Sasaran Kinerja Pegawai, Jabatan Fungsional Umum, Tugas dan Fungsi yang diatur oleh Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian

---

<sup>15</sup> Kicky Mayantie, *Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Umroh dan In Boun Indonesia (ASPHURINDO) Terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji & Umroh*, Skripsi: (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015).

Agama, Undang-Undang Perhajian serta surat edaran dari Kanwil dan dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai secara periodik, harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Pengevaluasian dilakukan dengan teknik pengawasan langsung dan tidak langsung secara lisan dan tertulis. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mengupayakan perbaikan dalam bentuk memberikan wawasan, saling mengingatkan dengan bentuk perkataan dan perbuatan, serta mengecek hasil laporan bulanan dalam bentuk tertulis.<sup>16</sup>

Iswandir (2020), “*Dasar-Dasar Proses Pengawasan Organisasi*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kasus-kasus yang sering terjadi dalam banyak organisasi adalah tidak diselesaikannya suatu penugasan, tidak ditepatinya waktu penyelesaian (*deadline*), suatu anggaran yang berlebihan, dan kegiatan-kegiatan lain yang menyimpang dari rencana. Membahas proses pengawasan manajerial, melalui manajemen berusaha memperoleh jaminan bahwa kegiatan-kegiatan yang dulakukan sesuai dengan yang direncanakan. Ada banyak sebutan bagi fungsi pengawasan (*controlling*) antara lain *evaluating*, atau *correcting*. Sebutan *controlling* lebih banyak digunakan karena lebih mengandung konotasi yang mencakup penepatan standar, pengukuran kegiatan, dan pengambilan tindakan kolektif.

Cintia Dwi Afifa (2018), “*Tanggung Jawab Negara dalam melakukan perlindungan terhadap calon jamaah umrah tinjauan hukum positif dan hukum Islam*”, dengan rumusan masalah 1) Bagaimana bentuk tanggung jawab perlindungan yang dilakukan Kementerian Agama kabupaten Blitar terhadap calon jamaah umrah kabupaten Blitar apabila terjadi kasus kecurangan yang dilakukan travel menurut Hukum Positif. 2) Bagaimana perlindungan yang dilakukan oleh Kementerian Agama jika terjadi kasus kecurangan

---

<sup>16</sup> Siti Nurvia Nisfatimah, *Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban*, Skripsi: (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2022)

travel terhadap calon jemaah menurut Hukum Islam. Penelitian ini adalah penelitian yuridis Empiris (Penelitian Lapangan). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Dari penelitian ini dapat disimpulkan beberapa, yakni 1) perlindungan yang dilakukan kementerian Agama adalah perlindungan Preventif dan Represif. Perlindungan represif adalah sebuah perlindungan dalam rangka penanganan terhadap penipuan yang sudah terjadi. Tanggungjawab Negara dalam hal ini kementerian Agama kabupaten Blitar sudah sesuai dengan hukum positif, hal ini dikarenakan tanggungjawab jemaah sudah ada ditangan pihak PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah). 2. Maqasid syariah memandang bahwa hal perlindungan yang dilakukan kemenag kabupaten Blitar terhadap korban travel Nakal adalah sudah sesuai dengan Hifdz Diin (menjaga Agama) dan Hifdz Nafs (menjaga jiwa).<sup>17</sup>

Agar tersusun secara sistematis dan lebih detail, penulis menerangkan dalam bentuk tabel yaitu sebagai berikut:

No	Penulis dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Etty Etriana dan Achmad Muhammad (2018), <i>“Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasikan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) terkait tipe-tipe pengawasan dan tahapan pengawasan sudah dilakukan dengan cukup baik. Tipe-tipe	Penelitian ini mendiskripsikan sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama D.I.Yogyakarta, sedangkan

<sup>17</sup> Cintia Dwi Afifa, *Tanggung Jawab Negara dalam melakukan perlindungan terhadap calon jamaah umrah tinjauan hukum positif dan hukum Islam*, Skripsi: ( UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018)



	<p><i>Umrah (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta</i></p>	<p>pengawasan <i>preventif</i> dan <i>korrektif</i> ber jalan cukup baik dibuktikan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah dan pemberhentian terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tidak berizin. Tahapan-tahapan pengawasan pun juga sudah dilakukan dengan sistematis.</p>	<p>penelitian yang akan peneliti lakukan adalah menelaah strategi pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh.</p>
2	<p>Mustafa Afifi (2019), “<i>Audit Keuangan PPIU: Untuk Penyelenggaraan Umrah yang Profesional, Transparan, Akuntabel, dan Bersyariat</i>”</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pemerintah harus memberikan perhatian dalam bentuk regulasi yang mengakomodasi perkembangan terhadap Penyelenggaraan Umrah di Indonesia. Regulasi yang ada, pada beberapa aspek tertentu sebenarnya sudah cukup mengakomodasi kondisi yang ada, hanya saja pelaksanaan dan penegakan peraturannya masih belum maksimal. (2) Praktik fraud PPIU di Indonesia sebagian besar terjadi dalam bentuk asset misappropriation, berupa penggelapan /penyelewengan dana dari calon jemaah untuk kepentingan pribadi (3) Audit keuangan PPIU memberikan harapan</p>	<p>Penelitian ini mendiskripsikan bagaimana audit keuangan bisa menjadi alternatif dalam pengendalian dan pengawasan pada bisnis penyelenggaraan umrah di Indonesia, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan</p>

		<p>bahwa dengan pelaksanaan yang benar, dengan segala karakteristiknya, audit dapat membawa peran pengawasan yang lebih ketat.</p>	<p>lebih kepada bagaimana strategi pengawasan dalam bisnis penyelenggara umrah di Indonesia.</p>
3	<p>Lia Fadilah (2018),  <i>“Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah”</i>.</p>	<p>Hasil penelitian sebagai berikut: A. Pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umroh Kota Medan, merupakan pelayanan prima/ pelayanan yang mengutamakan kualitas, kenyamanan. B. Strategi dan manajemen: 1). Strategi: a). Membuat cabang; b). Mengadakan kerja sama; c). Mendirikan kantor di tempat strategis; d). Menggandeng tokoh masyarakat; e). Melaksanakan penyuluhan; f). Memasang spanduk, di tempat ramai; g). Harga promo; h). Memaksimalkan pelayanan; i). Tempat tinggal yang baik; j). Menghindari transit; k). Memberikan pendamping yang berpengalaman, dan bersertifikat; l). Melengkapi seluruh keperluan jamaah. 2). Manajemen: a). Mengurus izin resmi; b). Mengatur model pelayanan kantor; c). Bekerjasama dengan berbagai media; d). Memotifasi staf dan</p>	<p>Penelitian ini mendeskripsikan strategi dan manajemen dari penyelenggara travel sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih kepada bagaimana strategi pengawasan dalam bisnis penyelenggaraan umrah dan haji khusus</p>

		<p>pihak kantor; e). Mengatur izin dalam dan luar negeri; f). Evaluasi; g). Selalu berkomunikasi. C. Upaya: 1). Kendala berkaitan dengan Kurs mata uang yang fluktuatif. Maka hal ini tidak bisa ditanggulangi secara pasti, hanya melakukan tindakan promo, 2). Kendala mengenai izin visa, tidak ada yang dapat dilakukan, hanya berharap hubungan antara bilateral antara Arab Saudi dan Indonesia tetap terjalin, 3). Regulasi/ peraturan luar dan dalam negeri yang berubah-ubah.</p>	
4.	<p>Irmayani (2019), <i>“Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah”</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah pada perusahaannya sangatlah baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan perspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang perspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan al-Quran dan as-Sunnah, hal tersebut patut menjadi contoh terhadap Biro penyelenggara Haji dan Umrah lainnya. Namun</p>	<p>Penelitian ini mendiskripsikan strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih kepada bagaimana strategi pengawasan</p>

		demikian masih ditemukan Ancaman dan Kelemahan pada PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu banyaknya biro penyelenggara Haji dan Umrah yang ada serta letak PT. Zakiah Dina Tayyibah yang sulit dijangkau masyarakat, akan tetapi dapat diatasi melalui Kekuatan dan Peluang yang ada pada PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu perkembangannya yang pesat, serta beberapa cabang di berbagai daerah, dan pelayanannya yang berkualitas	dalam bisnis penyelenggara umrah dan haji khusus
5	Mirawati dan Ahmad Sarbini (2019), <i>Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji</i>	penelitian bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dari pemaparan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam peningkatan pelayanan kepada calon jamaah haji di PLHUT Kabupaten Bekasi sudah menerapkan prinsip kerja berdasarkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, namun dalam pelaksanaan didalamnya masih ada hambatan-	Penelitian ini mendiskripsikan Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih kepada bagaimana

		hambatan yang terjadi baik itu dari internal maupun dari eksternal	strategi pengawasan dalam bisnis penyelenggaraan umrah dan haji khusus
6	Winda Resti (2021), <i>“Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Pekanbaru”</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Riau provinsi belum maksimal mengawasi biro perjalanan umrah sehingga masih ada banyak agen perjalanan umrah yang melakukan penipuan. Pemantauan ini dilakukan sebanyak dua kali tahun. Bentuk yang diawasi oleh kementerian agama provinsi Riau adalah pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional, layanan jemaah, manajemen dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan atau hal-hal tertentu dan memenuhi ketentuan perundang-undangan	Penelitian ini mendeskripsikan sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Riau, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah menelaah strategi pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh.
7	Adhi Pradana Putra, <i>“Pengawasan”</i>	Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap penyelenggaraan umrah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang	Penelitian ini mendeskripsikan sistem pengawasan

	<p><i>Terhadap Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah”</i></p>	<p>berlaku di Indonesia dalam Pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan umrah merupakan salah satu tugas Kementerian Agama sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) disebutkan bahwa Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri. Pengawasan meliputi pengawasan terhadap rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan Jemaah, ketaatan dan/atau penertiban terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka meningkatkan fungsi pengawasan terhadap pelayanan kepada Jemaah umrah, Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah secara rutin melakukan pemantauan di bandara Soekarno Hatta. Setiap hari menugaskan personil dari Kementerian Agama bersama Polres Bandara untuk mengawasi langsung aktivitas pelayanan Jemaah di bandara. MoU Kemenag dengan Polri telah berjalan sejak tahun 2013 dan</p>	<p>yang dilakukan oleh Kementerian Agama, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah menelaah strategi pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh.</p>
--	---	---	---



		selalu memberikan dukungan penuh.	
8	Siska Amelia, <i>“Kebijakan pencegahan tindakan pidana penipuan yang dilakukan travel ibadah umroh”</i>	Hasil dari penelitian ini yakni kebijakan pencegahan penipuan yang dilakukan travel adalah Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SIPATUH) yang dikembangkan dalam rangka memperkuat fungsi pengawasan penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh di Indonesia dan perluasan cakupan pengawasan sejak pendaftaran sampai kepulangan.. Adapun langkah-langkah dalam menanggulangi penipuan dana umroh oleh Biro PPIU, antara lain yakni penyuluhan pada masyarakat, penentuan standar biaya perjalanan umroh oleh biro PPIU dan pengawasan terhadap Biro PPIU. Tentunya dengan mengimplementasikan kebijakan tersebut akan menjadi sebuah kebijakan efektif dalam mencegah terjadinya tindak pidana penipuan yang dilakukan travel umroh di masa yang akan datang.	Penelitian ini mendiskripsikan Kebijakan pencegahan tindakan pidana penipuan yang dilakukan travel ibadah umroh sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah menelaah strategi pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh.
9	Siti Marina (2019), <i>“Sistem Pengawasan Travel</i>	Hasil penelitian ini adalah: (1) implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya	Penelitian ini mendiskripsikan sistem pengawasan



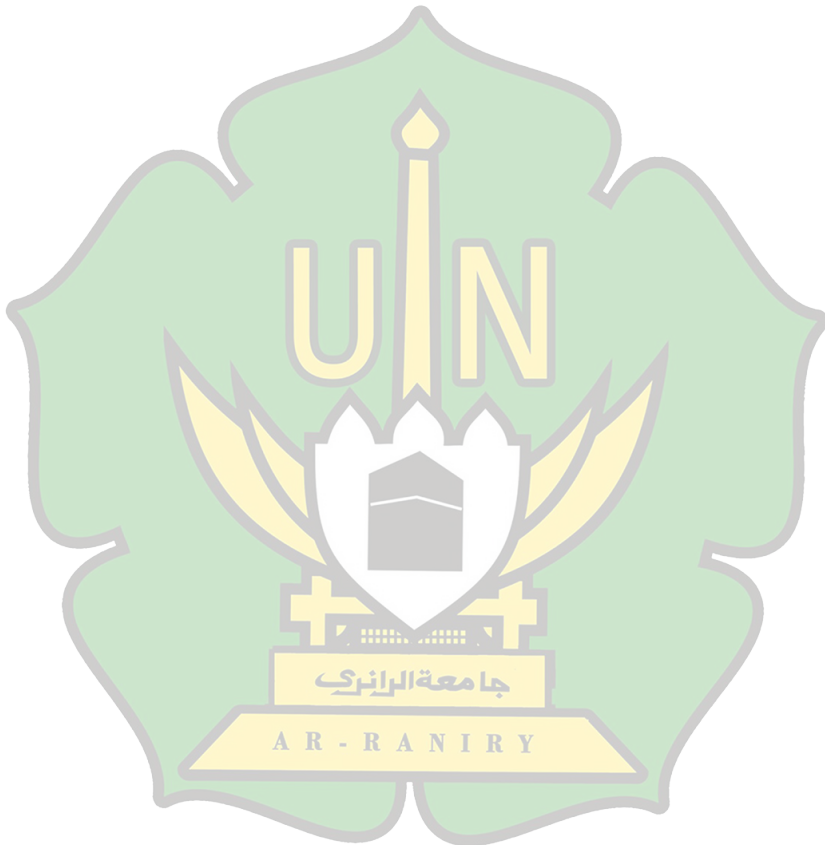
	<p><i>Haji dan Umrah Oleh Kementerian Agama Kota Palang Karaya”.</i></p>	<p>adalah dalam melakukan pengawasan terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah yang selama ini dijalankan telah sesuai dan menganut isi PMA yang dicantumkan, (2) sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018 pada pasal 35 yang menyebutkan bahwa pengawasan dan pengendalian dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah telah dilaksanakan oleh pihak travel (3) kendala-kendala dalam sistem pengawasan yakni ketidaklengkapan administrasi berkas dan biaya pada pendaftaran haji, dan untuk travel penyelenggara kendalanya ialah hanya sebagian travel penyelenggara yang ada di Palangka Raya yang melaporkan ke Kementerian Agama kota.</p>	<p>yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Palangkaraya, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah menelaah strategi pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh</p>
10	<p>Kicky Mayantie (2016), <i>Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara</i></p>	<p>Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah : 1) Manajemen pengawasan yang dilakukan asosiasi penyelenggara haji umrah dan in bound Indonesia (ASPHURINDO) terhadap</p>	<p>Penelitian ini mendiskripsikan teori tentang manajemen sebuah lembaga</p>

	<p><i>ara Haji Umrah dan In Bound Indonesia (ASPHURI NDO) Terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji dan Umroh</i></p>	<p>travel-travel penyelenggara haji dan umrah yaitu terdiri dari Planning , organizing, actuating, controlling (pengawasan). 2) langkah-langkah pengawasan yang dilakukan asosiasi penyelenggara haji umrah dan in bound Indonesia (ASPHURINDO) ialah penentuan ukuran dan standar, perbandingan antara pelaksanaan penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah dengan standar yang ditetapkan perbaikan atau pembetulan terhadap penyimpangan yang terjadi.</p>	<p>yang ditinjau dari segi pemeriksaan/ auditing sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah menelaah strategi pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh</p>
1	<p>Siti Nurvia Nisfatimah (2022), “Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban”</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tuban telah melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai sesuai dengan ketentuan yang dibuat. Standar pengawasan yang digunakan bersumber dari Sasaran Kinerja Pegawai, Jabatan Fungsional Umum, Tugas dan Fungsi yang diatur oleh Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Undang-Undang Perhajian</p>	<p>Penelitian ini mendiskripsikan tentang Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah</p>

		serta surat edaran dari Kanwil dan dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai secara periodik, harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Pengevaluasian dilakukan dengan teknik pengawasan langsung dan tidak langsung secara lisan dan tertulis. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mengupayakan perbaikan dalam bentuk memberikan wawasan, saling mengingatkan dengan bentuk perkataan dan perbuatan, serta mengecek hasil laporan bulanan dalam bentuk tertulis	menelaah strategi pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh.
1 2	Iswandir (2020), “ <i>Dasar-Dasar Proses Pengawasan Organisasi</i> ”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kasus-kasus yang sering terjadi dalam banyak organisasi adalah tidak diselesaikannya suatu penugasan, tidak ditepatinya waktu penyelesaian (deadline), suatu anggaran yang berlebihan, dan kegiatan-kegiatan lain yang menyimpang dari rencana. Membahas proses pengawasan manajerial, melalui manajemen berusaha memperoleh jaminan bahwa kegiatan-kegiatan yang	Penelitian ini mendiskripsikan teori tentang Dasar-Dasar Proses Pengawasan dalam Organisasi, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah menelaah

		<p>dulakukan sesuai dengan yang direncanakan. Ada banyak sebutan bagi fungsi pengawasan (<i>controlling</i>) antara lain <i>evaluating</i>, atau <i>correcting</i>. Sebutan <i>controlling</i> lebih banyak digunakan karena lebih mengandung konotasi yang mencakup penepatan standar, pengukuran kegiatan, dan pengambilan tindakan kolektif.</p>	<p>strategi pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh.</p>
1 3	<p>Cintia Dwi Afifa (2018), “<i>Tanggung Jawab Negara dalam melakukan perlindungan terhadap calon jamaah umrah tinjauan hukum positif dan hukum Islam</i>”.</p>	<p>Dari penelitian ini dapat disimpulkan beberapa, yakni 1) perlindungan yang dilakukan kementerian Agama adalah perlindungan Preventif dan Represif. Perlindungan represif adalah sebuah perlindungan dalam rangka penanganan terhadap penipuan yang sudah terjadi. Tanggungjawab Negara dalam hal ini kementerian Agama kabupaten Blitar sudah sesuai dengan hukum positif, hal ini dikarenakan tanggungjawab jemaah sudah ada ditangan pihak PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah). 2. Maqasid syariah memandang bahwa hal perlindungan yang dilakukan kemenag kabupaten Blitar terhadap korban travel Nakal adalah sudah sesuai dengan Hifdz Diin (menjaga</p>	<p>Penelitian ini mendiskripsikan teori tentang Tanggung Jawab Negara dalam melakukan perlindungan terhadap calon jamaah umrah tinjauan hukum positif dan hukum Islam sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah menelaah strategi pengawasan</p>

		Agama) dan Hifdz Nafs (menjaga jiwa	yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh
--	--	-------------------------------------	--



## 1.6 Kerangka Teori

Adapun kerangka teori sebagai berikut:



## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang dipadu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian dilapangan.<sup>18</sup> Untuk memahami istilah penelitian kualitatif ini, perlu kiranya dikemukakan teori menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Loxy Moleong, yang mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>19</sup> Dengan memilih metode kualitatif ini, penulis berharap dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskripsi yang mana metode deskripsi merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau produksi.

Dalam hal ini penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah dengan menganalisis strategi pengawasan oleh Kementerian Agama kemudian ditarik kesimpulan. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan deskriptif mencoba mereperentasikan data yang diperoleh agar bisa dimengerti oleh orang yang tidak secara langsung mengalaminya, sehingga dengan pendekatan ini diharapkan hasil temuannya dapat menjelaskan pemahaman tertentu.

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabet, 2010), h.3

<sup>19</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), Hal 4



### 1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yang berlokasi di Abu Lam U, Jl. Teuku Moh. Daud Beureueh No.9, Kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh.

### 1.7.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan ialah:

#### 1) Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data utama berasal dari data wawancara Kepala Seksi Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus serta 3 informan lainnya dari travel penyelenggara umrah dan haji khusus. Peneliti mengumpulkan data mengenai strategi pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.

#### 2) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Pada jenis data tersebut, peneliti mengumpulkan data seperti profil organisasi, sejarah, visi dan misi, ataupun program yang telah berjalan.

#### 1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu berupa pengumpulan data dalam bentuk kata-kata dan pernyataan. Dimana dalam pelaksanaannya, penulis melakukan teknik pengumpulan data melalui:

##### 1) Wawancara

Wawancara atau interview adalah percakapan atau tanya jawab antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan sebuah informasi. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dalam bentuk terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah penulis susun untuk diajukan kepada informan. Peneliti juga akan mengembangkan pertanyaan sesuai dengan kebutuhan data penelitian yang dilakukan secara fleksibel.

Untuk mendapatkan responden penulis akan mewawancarai Kepala Seksi Bina Umrah dan Haji Khusus dari Kementerian Agama Provinsi Aceh serta 3 orang informan dari travel penyelenggara umrah dan haji khusus di Provinsi Aceh.

##### 2) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental yang lain.<sup>20</sup> Melalui teknik dokumentasi penulis berusaha untuk mencari data. Adapun yang perlu di dokumentasikan ialah dari hasil sumber tertulis seperti data manifes haji dan umrah, struktur organisasi penyelenggaraan haji dan umrah, data travel atau biro perjalanan penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah,

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h. 396

dan melalui dokumen atau apa saja yang memiliki relevansi dengan keperluan penelitian sehingga dapat untuk melengkapi data yang diperoleh di lapangan

### 1.7.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>21</sup>

Analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan Bungin dalam bukunya Analisis Data Penelitian Kualitatif, yaitu dikatakan bahwa:

- 1) *Data collection*, atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.
- 2) *Data reduction* yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilahnya ke dalam suatu konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.
- 3) *Data display* atau penyajian data ialah data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan, dan semacam pembuatan tabel atau diagram dalam tradisi penelitian kuantitatif.
- 4) *Conclusions drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 82.

(pengurangan data) dan data display sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.<sup>22</sup>

#### 1.7.6 Jadwal Penelitian

Waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian ialah dilakukan observasi awal yaitu pada bulan Mei 2022 dan dilanjutkan penelitian selama 2 bulan yakni pada bulan Agustus-oktober 2022 sesuai dengan data yang diperlukan, setelah penyelenggaraan seminar dan mendapat izin dari Prodi Ekonomi syariah Pasca sarjana UIN Ar-Raniry.



---

<sup>22</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, h. 69.

## **BAB II**

### **KONSEP PENGAWASAN DALAM MANAJEMEN SYARIAH**

#### **2.1 Pengertian Pengawasan Menurut Manajemen Syariah**

Pengawasan (*controlling*) adalah bagian dari fungsi manajemen yang berupaya agar visi, misi, tujuan dan rencana yang sudah ditetapkan dapat tercapai sebagaimana mestinya. Pengawasan adalah proses memonitor aktivitas untuk memastikan aktivitas-aktivitas tersebut diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan dan memperbaiki setiap deviasi yang signifikan.

Manajemen dalam Islam tidak jauh dari pemahaman ini. Pemikiran manajemen dalam Islam bersumber dari nash-nash Al-Qur'an dan petunjuk-petunjuk Al-Sunnah. Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan, jika setiap orang perilaku yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali.<sup>23</sup>

Hal yang paling penting dalam manajemen berdasarkan pandangan Islam adalah harus memiliki sifat *ri'ayah* (jiwa kepemimpinan). Jiwa kepemimpinan menurut pandangan Islam merupakan faktor utama dalam konsep manajemen. Watak dasar ini merupakan bagian penting dari manusia sebagai khalifah *fi al ardh*.<sup>24</sup> Dalam Al-Qur'anul Karim memang tidak disebutkan istilah manajemen secara langsung, tetapi diisitilahkan manajemen dengan menggunakan kalimat *yudabbiru* sebagaimana dalam Surat As-sajdah ayat 5:

---

<sup>23</sup> Didin Hafidhuddin, *Manajemen Syariah*, ( Jakarta : Gema Insani, 2008), hal 5

<sup>24</sup> Ahmad Ibrahim Abu Sin, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, ( Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hal 28

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ  
مِّمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: *Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu. (Q.S: As-sajdah: 5)*

*Yudabbiru* disini mengandung arti mengarahkan, melaksanakan, menjalankan, mengendalikan, mengatur, mengurus dengan baik, mengkoordinasikan, membuat rencana yang telah ditetapkan. Maka dari konteks pengertian manajemen yang telah disebutkan di atas, manajemen adalah suatu proses kegiatan yang dilaksanakan secara terstruktur terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu fungsi dari manajemen yaitu pengawasan. Pengawasan adalah suatu aktifitas untuk meyakinkan bahwa semua hal berjalan sesuai dengan seharusnya dan memonitor kinerja organisasi tersebut. Sehingga kinerja aktual harus dibandingkan dengan tujuan yang telah direncanakan.<sup>25</sup>

Beberapa hadits Rasulullah SAW juga menganjurkan perlunya melaksanakan pengawasan atau evaluasi dalam setiap pekerjaan. Ajaran Islam sangat memperhatikan adanya bentuk pengawasan terhadap diri terlebih dahulu sebelum melakukan pengawasan terhadap orang lain. Hal ini antara lain berdasarkan hadits Rasulullah SAW sebagai berikut:

عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال حاسبوا أنفسكم قبل أن بحاسبوا ونوا  
أعمالكم قبل أن توزن (رواه الترمذی)

<sup>25</sup> Wibowo, *Manajemen Perubahan*, 5 (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal 14



Artinya: *Periksalah dirimu sebelum memeriksa orang lain. Lihatlah terlebih dahulu atas kerjamu sebelum melihat kerja orang lain.*<sup>26</sup> (H.R. Tirmizi)

Dalam pandangan Islam segala sesuatu harus dilakukan secara terencana, dan teratur. Tidak terkecuali dengan kegiatan dalam sebuah organisasi merupakan hal yang harus diperhatikan. Manajemen dalam hal ini berarti mengatur atau mengelola sesuatu hal agar menjadi baik. Hal ini sesuai dengan hadits, yang diriwayatkan dari Ya'la, Rasulullah bersabda:

عَنْ أَبِي يَعْلَى شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ رَضِيَ اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ) (رواه البخارى)

Artinya: *Sesungguhnya Allah mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu.* (H.R. Bukhari)<sup>27</sup>

Berdasarkan hadits di atas, pengawasan dalam Islam dilakukan untuk meluruskan yang bengkok, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak. Menurut Didin dan Hendri, manajemen dapat dikatakan telah memenuhi syariah bila:

- a. Manajemen syariah ini mementingkan perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan.
- b. Manajemen syariah pun harus mementingkan adanya struktur organisasi.
- c. Manajemen syariah membahas soal sistem, sistem ini disusun agar perilaku-perilaku di dalamnya berjalan dengan baik.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilaksanakan oleh para pimpinan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pengawasan merupakan suatu kegiatan untuk

<sup>26</sup> HR. Tirmidzi No 2383

<sup>27</sup>Shohih Bukhori : 6010, As Sayyid Mahmud Al-Hawary I darah al Asasul wal Ushulil Ilmiyyah, hal 17

mencocokkan apakah kegiatan operasional (*actuating*), di lapangan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan (*goal*) dari organisasi. Dengan demikian yang menjadi objek dari kegiatan pengawasan adalah mengenai kesalahan, penyimpangan, cacat dan hal-hal yang bersifat negatif.<sup>28</sup> Pengawasan juga merupakan suatu kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan penyimpangan itu dan bagaimana pula tindakan yang diperlukan untuk mengatasinya.

Secara spesifik, fungsi pengawasan/controlling dalam aktivitas sebuah organisasi, diantaranya adalah: (1) meningkatkan akuntabilitas; (2) merangsang kepatuhan pada kebijakan, rencana, prosedur, peraturan, dan ketentuan yang berlaku; (3) melindungi aset organisasi; dan (4) pencapaian kegiatan yang ekonomis dan efisien. Fungsi pengawasan ini akan dapat dilakukan dengan maksimal, apabila dalam proses pelaksanaannya tetap berpegang pada azas-azas fundamental dari upaya pengawasan tersebut. Adapun azas-azas dari pengawasan atau pengendalian yang dimaksud adalah efektivitas, efisiensi, kejujuran, transparansi dan tindakan korektif.

Menurut T. Hani Handoko dalam buku Manajemen edisi kedua pengawasan adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang erat antara perencanaan dan pengawasan.<sup>29</sup> Semua fungsi manajemen tersebut harus dilaksanakan oleh seorang manajer secara berkesinambungan, selain sebagai bagian integral dari proses atau tahapan kinerja organisasi yang dimulai dari *planning, organizing, staffing,*

---

<sup>28</sup> Sentot Herman, *Fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan manajemen korporasi*, jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2 Nomor 1, Edisi 1 Maret 2010, hal 19.

<sup>29</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1996), cet ke-9, hal 360

*actuating* sampai *controlling*, dalam beberapa studi manajemen juga menunjukkan bahwa upaya pengawasan yang tereduksi dalam sebuah sistem kerja organisasi berpengaruh sangat signifikan terhadap peningkatan kerja organisasi secara keseluruhan. *Controlling* atau pengawasan merupakan salah satu aspek penting dalam dinamika sebuah organisasi, baik organisasi dalam bentuk perusahaan, instansi pemerintah atau lainnya. Disini *control* diartikan sebagai kendali agar performan petugas dan output sesuai rencana.

Menurut J. Miockler, seperti dikutip Kadarman, Pengawasan adalah suatu upaya sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan, untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa sumber daya perusahaan telah dipergunakan seefektif mungkin guna mencapai tujuan perusahaan.<sup>30</sup>

Menurut Johnson pengawasan (*control*) sebagai fungsi sistem yang melakukan penyesuaian terhadap rencana, mengusahakan agar penyimpangan-penyimpangan hanya dalam batas-batas yang dapat ditoleransi.<sup>31</sup> Disini *control* diartikan sebagai kendali agar performan petugas dan output sesuai rencana. Sedangkan Henry Fayol mengatakan: "*Control consist in verifying whether everything occur in conformity with the plan adopted, the instruction issued and*

---

<sup>30</sup> A .M. Kadarman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama , 1996), hal 132

<sup>31</sup> M ade Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia* , (Jakarta: Bina Aksara, 1988), hal 166

*principles established. It has for object to point out weaknesses and errors in order to rectify then and prevent recurrence.*"<sup>32</sup>

Buku Manajemen Audit dari BPKP, pengawasan didefinisikan sebagai upaya pengamatan yang dilakukan secara sistematis untuk menjamin pelaksanaan kegiatan/tugas organisasi berjalan sesuai dengan rencana, peraturan perundang-undangan, serta memenuhi asas efisiensi dan efektivitas. Dari dua definisi tersebut pengawasan mempunyai tujuan akhir tercapainya pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai dengan rencana dan tanpa penyimpangan dari ketentuan yang berlaku.

Menurut Keputusan Menteri Agama RI Nomor 101 tahun 1994, tentang Pelaksanaan Pengawasan di Lingkungan Departemen Agama pada Pasal 2 diuraikan bahwa pengawasan dilaksanakan dengan maksud, Pertama: memperoleh informasi apakah pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan bidang agama telah dilaksanakan sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kedua: memperoleh umpan berupa pendapat, kesimpulan dan saran terhadap kebijaksanaan, pencanaan, dan pelaksanaan. Ketiga: melakukan usaha pencegahan terjadinya pemborosan, kebocoran dan penyimpangan. Keempat: menilai prestasi penyelenggaraan tugas. Pasal 3 dijelaskan bahwa pengawasan dilaksanakan untuk memberi masukan dan bahan pertimbangan kepada pemimpin suatu organisasi dengan tujuan agar tugas dan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan tertib dan lancar, berdayaguna, berhasil dan tepat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, kebijaksanaan Menteri Agama dan rencana yang telah ditetapkan.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Dalam Sofyan Syafri Harahap, *Akuntansi, Pengawasan dan Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Fe Universitas Trisakti, 1992), hal 78

<sup>33</sup> Keputusan Menteri Agama RI Nomor 101 tahun 1994

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan (*controlling*) merupakan kegiatan yang dilaksanakan dengan maksud agar tujuan yang ditetapkan tercapai dengan mulus tanpa penyimpangan-penyimpangan yang berarti, dan apabila dalam pelaksanaannya ada penyimpangan atau kekurangan maka diperlukan adanya perencanaan ulang (revisi). Pengawasan (*Controlling*) yang efektif membantu usaha dalam mengatur pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik. Fungsi pengawasan merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen terdiri dari tugas-tugas memonitor dan mengevaluasi aktivitas perusahaan agar target perusahaan tercapai.

Dalam persepsi syariah pengawasan itu dapat dilihat dari dua sisi. Pertama pengawasan yang berasal dari diri sendiri dan kedua pengawasan dari luar.

1) Pengawasan dari diri sendiri yaitu pengawasan yang bersumber dari keimanan seseorang kepada Allah. Seseorang yang kuat keimanannya yakin bahwa Allah pasti mengawasi semua perilaku hambanya, maka ia akan selalu hati-hati ketika ia sendirian, ia yakin bahwa ada Allah yang mengawasi.

2) Pengawasan dari luar diri sendiri yaitu pengawasan dari luar diri yang bersangkutan untuk lebih efektifnya kegiatan organisasi. Pada kenyataannya masih banyak orang yang dikalahkan oleh *moral hazard*nya sehingga terjadilah tindakan atau perbuatan yang menyimpang, menyalahgunakan, dan yang sejenisnya yang bertentangan dengan yang seharusnya. Oleh karena itu pengawasan dari luar diri ini mutlak diperlukan.

Tujuan melakukan pengawasan, pengendalian dan koreksi adalah untuk mencegah seseorang jatuh terjerumus kepada sesuatu yang salah. Tujuan lainnya adalah agar kualitas kehidupan terus meningkat. Inilah yang dimaksud dengan tausiyah, dan bukan untuk menjatuhkan. Fungsi manajerial pengawasan adalah untuk mengukur dan mengkoreksi kerja bawahan untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dan rencana yang didesain sedang dilaksanakan. Dalam konteks ini, implementasi syariah diwujudkan melalui tiga pilar



- pengawasan, yaitu: 1) ketaqwaan individu, bahwa seluruh personel perusahaan dipastikan dan dibina agar menjadi manusia yang bertaqwa;
- 2) pengawasan anggota, dalam suasana organisasi yang mencerminkan sebuah team maka proses keberlangsungan organisasi selalu akan mendapatkan pengawasan dari personelnnya sesuai dengan arah yang telah ditetapkan;
  - 3) Penerapan/supremasi aturan, organisasi ditegakkan dengan aturan main yang jelas dan transparan dan tidak bertentangan dengan syariah.<sup>34</sup>

Setelah diulas mengenai konsep *controlling*, berikut ini dibahas tentang syarat-syarat atas orang yang melakukan kontrol, yaitu:

- a) Beriman, seorang manajer yang melakukan kontrol itu harus seorang yang beriman. Hal ini didasarkan pada firman Allah SWT berikut ini:

لَا يَتَّخِذِ الْمُؤْمِنُونَ الْكٰفِرِينَ اَوْلِيَاءَ

Artinya: *Janganlah orang-orang beriman menjadikan orang kafir sebagai pemimpin* (Q.S. Ali Imran : 28)

- b) Berakal sehat, normal atau waras (*maturity*), seorang manajer yang melakukan kontrol itu harus berakal sehat dan tidak terganggu pikirannya oleh sebuah penyakit yang dapat mempengaruhi keputusannya. Hal ini didasarkan pada hadits Nabi SAW berikut:

عن علي بن أبي طالب رضي الله عنه: أن النبي صلى الله عليه وسلم قال  
رُفِعَ الْقَلَمُ عَنْ ثَلَاثَةٍ عَنْ الصَّغِيرِ حَتَّى يَبْلُغَ وَعَنْ النَّائِمِ حَتَّى يَسْتَيْقِظَ وَعَنْ  
الْمُصَابِ حَتَّى يُكْشَفَ عَنْهُ (رواه الترمذی)

Artinya: *Diangkat pena dari tiga hal; anak kecil sampai dia mencapai akil baligh, orang yang tertidur sampai dia*

---

<sup>34</sup> M Utsman Najati, *Belajar EQ, Dan SQ Dari Sunah Nabi*, (Jakarta: Hikmah, 2006), hal 28



*terjaga dan orang yang sakit (gila) sampai dia sembuh. (H.R.Tirmidzi)<sup>35</sup>*

c) Berpengetahuan (*Knowledge*), seorang manajer yang melakukan kontrol itu harus berpengetahuan tentang persoalan manajerial, perihal kontrol dan cara yang benar dalam melaksanakannya. Hal ini dapat disimpulkan dari pemahaman terhadap firman Allah SWT.

قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولَٰئِكَ  
الْأَلْبَابِ

Artinya: *Katakanlah, Apakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang yang tidak mengetahui? Sebenarnya hanya orang yang berakal sehat yang dapat menerima pelajaran. (Q.S. Az Zumar: 9)*

Dalam ayat tersebut, Allah SWT menegaskan bahwa ada perbedaan yang sangat jelas antara orang yang berpengetahuan dengan yang tidak berpengetahuan. Hal ini dapat ditarik pemahaman lebih jauh dalam perihal kegiatan *controlling*, bahwa kebijakan seorang manajer yang berpengetahuan dengan yang tidak berpengetahuan akan sangat berbeda jauh. Oleh karena itu syarat berpengetahuan adalah sebuah keniscayaan.

d) Kemampuan (*ability*), seorang manajer yang melakukan kontrol itu harus sehat jasmani, tidak sedang sakit dan tidak cacat salah satu anggota badannya yang menyebabkannya tidak dapat melakukan tindakan control secara sempurna. Hal ini disimpulkan dari firman Allah SWT.

لَا يَكْلِفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ

Artinya: *Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebaikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat*

<sup>35</sup> H.R.Tirmidzi No 1423

(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (Q.S. Al Baqarah: 286)

Dalam ayat tersebut, dijelaskan bahwa Allah SWT tidak pernah membenani hambanya kecuali selalu dalam batasan kemampuan hamba tersebut. Berpijak pada kaidah ini, tidak boleh orang yang tidak mampu mengemban amanah *controlling* menjalankan pekerjaan tersebut.

e) *Kekuasaan (authority)*, Seorang manajer yang melakukan kontrol itu harus memiliki kewenangan penuh secara resmi dalam hal pelaksanaan kontrol tersebut. Hal ini dapat disimpulkan dari pemahaman hadits Rosulullah SAW tentang setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawabannya. Dengan adanya pertanggungjawaban tersebut, secara otomatis pemimpin tersebut memiliki wewenang untuk melakukan *controlling*, karena hal tersebut merupakan salah satu yang akan dimintai pertanggungjawaban atasnya. Pemahaman yang lebih jauh, orang yang tidak memiliki wewenang untuk melakukan *controlling*, tidak boleh melakukannya.

f) *Panutan*, Seorang manajer yang melakukan kontrol itu harus mampu menjadi panutan yang baik bagi anggota yang dikontrolnya. Hal sesuai dengan firman Allah SWT.

أَتَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبِرِّ وَتَنْسَوْنَ أَنْفُسَكُمْ وَأَنْتُمْ تَتْلُونَ الْكِتَابَ أَفَلَا تَعْقِلُونَ

Artinya: *Mengapa kamu menyuruh orang lain (mengerjakan) kebajikan, sedangkan kamu melupakan dirimu sendiri, padahal kamu membaca Kitab? Tidakkah kamu mengerti? (Q.S. Al Baqarah:44)*

Dalam ayat tersebut, Allah SWT mengecam orang-orang yang hanya menyuruh orang lain untuk melakukan kebaikan, sedangkan dirinya sendiri tidak melakukannya. Kegiatan *controlling*, jika ditinjau dari aspek tujuannya, sejatinya bagian dari aktifitas menyuruh orang lain untuk melakukan kebaikan (sebagaimana yang ditetapkan oleh organisasi yang bersangkutan). Oleh karena itu, seorang manajer harus berusaha sekuat tenaga untuk melaksanakan segala sesuatunya dengan baik dan benar.

g) Moderasi, seorang manajer yang melakukan kontrol itu jika ditinjau dari fungsinya dapat dikatakan sebagai seorang hakim. Oleh karena itu, jika manajer tersebut dinilai dari sisi kehakimannya, maka dia harus mampu menjadi sangat tegas namun tidak sampai menjadi bengis apalagi aniaya, dan di saat yang sama, dia juga harus mampu menjadi moderat, namun tidak sampai menjadi lemah apalagi dikuasai oleh pihak lain.

h) Memiliki integritas (*integrity*), seorang manajer yang melakukan kontrol itu harus amanah, menjalankan tugasnya dengan sebenar-benarnya dan tidak boleh khianat sekecil apapun. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT.

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِنِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: *Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara amanat amanat dan janjinya (Q.S al Mukminun: 8)*

Telah diketahui bersama bahwa kegiatan kontrol adalah bagian dari amanah, oleh karena harus dilaksanakan dengan sebenar-benarnya dan sebaik-baiknya dan tidak boleh dengan sengaja melakukan tindakan khianat sekecil apapun.

i) Positivity, Seorang manajer yang melakukan kontrol itu tidak hanya cukup mengetahui kesalahan-kesalahan, tetapi dia harus memberi balasan yang baik bagi yang berprestasi dan memberikan peringatan atau sanksi yang sepadan bagi mereka yang menyimpang. Hal ini sesuai dengan pemahaman terhadap firman Allah SWT.

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَيْرُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَيْرِ

Artinya: *Katakanlah, tidaklah sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya keburukan itu menarik hatimu.*

Dari penjelasan di atas maka dapat ditegaskan bahwa pengawasan sebagai upaya pengecekan atas jalannya perencanaan (*planning*) dalam organisasi untuk menghindari kegagalan atau akibat yang lebih buruk. Mengenai faktor ini, al-Qur'an memberikan konsepsi yang tegas agar hal yang bersifat merugikan tidak terjadi. Tekanan al-Qur'an lebih

dahulu pada intropeksi, evaluasi diri pribadi sebagai pimpinan apakah sudah sejalan dengan pola dan tingkah berdasarkan planning dan program yang telah dirumuskan semula. Setidak-tidaknya menunjukkan sikap yang simpatik dalam menjalankan tugas, selanjutnya mengadakan pengecekan atau memeriksa kerja anggotanya.

## 2.2 Tujuan Pengawasan

Tujuan pengawasan menurut Onong Uchayana mengemukakan bahwa tujuan dari pengawasan adalah agar dalam mencapai tujuan organisasi mencapai keselarasan tujuan (*good congruence*) yang sempurna tidak dapat dicapai sepenuhnya, tetapi paling tidak secara realistis jangan sampai terjadi konflik antara tujuan organisasi dengan tujuan perorangan.

Adapun untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, maka pengawasan pada tahap pertama bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan intruksi-intruksi yang telah dikeluarkan dan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan rencana berdasarkan penemuan-penemuan tersebut dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya, baik pada waktu maupun waktu-waktu yang akan datang.<sup>36</sup>

Terwujudnya tujuan yang dikehendaki sebenarnya tidak lain merupakan tujuan dari pengawasan. Sebab setiap kegiatan pada dasarnya selalu mempunyai tujuan tertentu. Oleh karena itu pengawasan mutlak diperlukan dalam usaha pencapaian suatu tujuan, maksud pengawasan adalah untuk:

- a) Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak
- b) Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali

---

<sup>36</sup> Onong Uchayana Effendi, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 1989), hal 29

kesalahan- kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan yang baru.

- c) Mengetahui apakah penggunaan *budget* yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sasarannya dan sesuai dengan yang telah direncanakan.
- d) Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program (fase tingkat pelaksanaan) seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak.
- e) Mengetahui hasil pekerjaan dibandingkan dengan yang telah ditetapkan dalam planning, yaitu standart.

Rachman (dalam Situmorang dan Juhir) juga mengemukakan tentang maksud pengawasan, yaitu:

- a) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan
- b) Untuk mengetahui apakah sesuatu telah berjalan sesuai dengan instruksi serta prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.
- c) Untuk mengetahui apakah kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan dan kegagalan-kegagalannya, sehingga dapat diadakan perubahan-perubahan untuk memperbaiki serta mencegah pengulangan kegiatan-kegiatan yang salah.
- d) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan efisien dan apakah dapat diadakan perbaikan-perbaikan lebih lanjut, sehingga mendapat efisiensi yang lebih benar.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa maksud pengawasan adalah untuk mengetahui pelaksanaan kerja, hasil kerja, dan segala sesuatunya apakah sesuai dengan yang direncanakan atau tidak, serta mengukur tingkat kesalahan yang terjadi sehingga mampu diperbaiki ke arah yang lebih baik. Sementara berkaitan dengan tujuan pengawasan, Maman Ukas mengemukakan:

- a) Mensuplai pegawai-pegawai manajemen dengan informasi-informasi yang tepat, teliti dan lengkap tentang apa yang akan dilaksanakan.

b) Memberi kesempatan kepada pegawai dalam meramalkan rintangan-rintangan yang akan mengganggu produktivitas kerja secara teliti dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk menghapuskan atau mengurangi gangguan-gangguan yang terjadi.

c) Setelah kedua hal di atas telah dilaksanakan, kemudian para pegawai dapat membawa kepada langkah terakhir dalam mencapai produktivitas kerja yang maksimum dan pencapaian yang memuaskan dari pada hasil-hasil yang diharapkan

Sementara tujuan pengawasan menurut Soekarno adalah untuk mengetahui apakah sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang digariskan, mengetahui apakah sesuatu dilaksanakan sesuai dengan instruksi serta asas yang ditentukan, mengetahui kesulitan-kesulitan dan kelemahan-kelemahan dalam bekerja, mengetahui apakah sesuatu berjalan efisien atau tidak, dan mencari jalan keluar jika ternyata dijumpai kesulitan-kesulitan, kelemahan-kelemahan, atau kegagalan ke arah perbaikan.

Situmorang dan Juhir mengemukakan bahwa secara langsung tujuan pengawasan adalah untuk:

- a) Menjamin ketetapan pelaksanaan sesuai dengan rencana, kebijaksanaan dan perintah.
- b) Menertibkan koordinasi kegiatan-kegiatan
- c) Mencegah pemborosan dan penyelewengan
- d) Menjamin terwujudnya kepuasan masyarakat atas barang atau jasa yang dihasilkan
- e) Membina kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan organisasi.

Menurut Usman Effendi ada beberapa alasan mengapa pengawasan diperlukan.<sup>37</sup>

- a) Perubahan lingkungan organisasi, munculnya inovasi produk dan pesaing baru, adanya peraturan pemerintah baru dan

---

<sup>37</sup> Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hal



sebagainya. Melalui fungsi pengawasan, manajer mampu mendeteksi perubahan-perubahan yang berpengaruh pada barang dan jasa organisasi, sehingga mampu menghadapi tantangan atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan-perubahan yang terjadi.

- b) Peningkatan kompleksitas organisasi semakin besar organisasi semakin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan hati-hati. Berbagai produk maupun jasa harus diawasi untuk menjamin bahwa kualitas dan profabilitas tetap terjaga.
- c) Terjadinya kesalahan-kesalahan, sistem pengawasan memungkinkan manajer mendeteksi kesalahan-kesalahan tersebut, ini apabila diawasi sebelumnya akan dapat terdeteksi oleh manajer sebelum terjadi kritis.
- d) Kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang, bila manajer mendelegasikan kepada bawahannya, maka tanggung jawab atasan itu sendiri akan berkurang. Terutama dengan mengimplementasikan sistem pengawasan dari seorang manajer.

Inti dari aktifitas pengawasan atau pengendalian yang berhubungan dengan tugas manajer adalah menemukan keseimbangan antara pengawasan organisasi dan kebebasan pribadi atau mencari tingkat pengawasan yang tepat. Berdasarkan pengertian di atas, dapat diketahui bahwa tujuan dari pengawasan atau pengendalian pada dasarnya adalah untuk menyesuaikan gerak organisasi yang sedang berlangsung dengan tujuan dan rencana awal (*planning*) dari organisasi itu sendiri. Dalam aspek ini, *controlling* memusatkan pada sisi efisiensi, sedangkan perencanaan atau *planning* lebih memusatkan pada sisi efektivitas. Walaupun di dalam proses pengendalian juga terdapat unsur efektivitas, namun secara fungsi bahwa upaya pengendalian lebih berpusat pada unsur efisiensi. Dengan demikian, *controlling* atau yang di dalam istilah Indonesia bermakna pengendalian, pengawasan atau kontrol, secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu proses penyesuaian pergerakan antara organisasi dengan tujuannya.

Menurut Murhaini, pengawasan juga dapat dicermati berdasarkan kegunaan dari tujuan pengawasan yaitu:<sup>38</sup>

a) Pengawasan Preventif

Arti dari pengawasan preventif adalah pengawasan yang dilakukan sebelum rencana itu dilaksanakan. Maksud dari pengawasan preventif ini adalah untuk mencegah terjadinya kekeliruan/kesalahan dalam pelaksanaan. Dalam sistem pemeriksaan anggaran pengawasan preventif ini disebut preaudit. Adapun dalam pengawasan preventif ini dapat dilakukan hal-hal berikut:

- 1) Menentukan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan sistem prosedur, hubungan dan tata kerjanya.
- 2) Membuat pedoman atau manual sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.
- 3) Menentukan kedudukan, tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya.
- 4) Mengorganisasikan segala macam kegiatan, penempatan pegawai dan pembagian pekerjaannya
- 5) Menentukan sistem koordinasi, pelaporan, dan pemeriksaan.
- 6) Menetapkan sanksi-sanksi terhadap pejabat yang menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.

b) Pengawasan Represif

Arti dari pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah adanya pelaksanaan pekerjaan.<sup>39</sup> Maksud diadakannya pengawasan represif ialah untuk menjamin kelangsungan pelaksanaan pekerjaan agar hasilnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam sistem pemeriksaan anggaran, pengawasan represif ini disebut post-audit. Teknik pengawasan ini dilakukan melalui post-audit

---

<sup>38</sup> Suriansyah Murhaini, *Manajemen Pengawasan Pemerintah Daerah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014), hal 11

<sup>39</sup> Maringan Masry Simbolon, *Dasar – Dasar Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia : 2004), hal 65

dengan pemeriksaan atas pelaksanaan di tempat (inspeksi), meminta laporan dan sebagainya. Teknik ini dilakukan dengan cara membandingkan antara apa yang terjadi dengan apa yang seharusnya terjadi. Teknik ini dimaksudkan sebagai upaya untuk mengetahui apakah kegiatan dapat berjalan dengan sesuaidengan kebijakan dan ketentuan yang telah ditetapkan

Ada beberapa faktor yang membuat pengawasan sangat diperlukan oleh setiap organisasi, faktor-faktor tersebut adalah :

- a) Perubahan lingkungan organisasi, Berbagai perubahan lingkungan organisasi terjadi terusmenerus dan tak dapat dihindari, seperti munculnya inovasi produk dan pesaing baru, diketemukannya bahan baku baru dsb. Melalui fungsi pengawasannya manajer mendeteksi perubahan yang berpengaruh pada barang dan jasa organisasi sehingga mampu menghadapi tantangan atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan yang terjadi.
- b) Peningkatan kompleksitas organisasi, Semakin besar organisasi, makin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan hati-hati. Berbagai jenis produk harus diawasi untuk menjamin kualitas dan profitabilitas tetap terjaga. Semuanya memerlukan pelaksanaan fungsi pengawasan dengan lebih efisien dan efektif
- c) Kesalahan-kesalahan, bila para bawahan tidak membuat kesalahan, manajer dapat secara sederhana melakukan fungsi pengawasan. Tetapi kebanyakan anggota organisasi sering membuat kesalahan. Sistem pengawasan memungkinkan manajer mendeteksi kesalahan tersebut sebelum menjadi kritis.
- d) Kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang, Bila manajer mendelegasikan wewenang kepada bawahannya tanggung jawab atasan itu sendiri tidak berkurang. Satu-satunya cara manajer dapat menen-tukan apakah bawahan

telah melakukan tugasnya adalah dengan mengimplementasikan sistem pengawasan.

Memang kata “pengawasan” sering mempunyai konotasi yang tidak menyenangkan, karena dianggap akan mengancam kebebasan dan otonomi pribadi. Padahal organisasi sangat memerlukan pengawasan untuk menjamin tercapainya tujuan. Sehingga tugas manajer adalah menemukan keseimbangan antara pengawasan organisasi dan kebebasan pribadi atau mencari tingkat pengawasan yang tepat. Pengawasan yang berlebihan akan menimbulkan birokrasi, mematikan kreatifitas, dan sebagainya, yang akhirnya merugikan organisasi sendiri. Sebaliknya pengawasan yang tidak mencukupi dapat menimbulkan pemborosan sumber daya dan membuat sulit pencapaian tujuan.

### **2.3 Model-model Pengawasan**

Terdapat banyak model pengawasan yang telah dikemukakan oleh para ahli. Sehingga terkait dengan proses mengklasifikasikan model tersebut antara satu ahli dengan lainnya memiliki perbedaan, dengan kata lain para ahli pun memiliki pemahaman yang berbeda tentang model-model dari pengawasan tersebut. Model Pengawasan dapat berupa pengawasan melekat, pengawasan fungsional, pengawasan masyarakat, pengawasan legislative, dan pengawasan yudisial. Pengertian dari masing-masing jenis pengawasan tersebut adalah:

- 1) Pengawasan Melekat adalah serangkaian kegiatan pengendalian yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan organisasi atau satuan kerja secara sistematis agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana.
- 2) Pengawasan Fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan baik internal pemerintahan maupun eksternal pemerintah dilaksanakan terhadap pelaksanaan

tugas umum pemerintahan dan pembangunan agar sesuai dengan rencana, peraturan perundang-undangan, memenuhi asas efisiensi dan efektivitas serta tujuan fungsional.

- 3) Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, disampaikan secara lisan, tulisan, atau bentuk lainnya kepada aparatur Negara berupa sumbangan pikiran, saran perbaikan, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun, atau disampaikan melalui media massa.
- 4) Pengawasan Legislatif adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga perwakilan rakyat terhadap kebijakan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan.
- 5) Pengawasan Yudisial adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga peradilan, dalam hal ini Peradilan Tata Usaha Negara bila terdapat perselisihan, sengketa, antara badan/pejabat tata usaha Negara dengan masyarakat baik seseorang atau badan hukum perdata yang merasa dirugikan.<sup>40</sup>

Menurut Piet A. Sahertain model pengawasan dapat dibagi atas empat macam model, yaitu:<sup>41</sup>

- 1) Model pengawasan Konvensional (*tradisional*). Model konvensional berkaitan erat dengan keadaan masyarakat yang otoriter dan feodal. Pemimpin cenderung mencari-cari kesalahan dan menemukan kesalahan. Dengan demikian berpengaruh terhadap model pengawasanyang mengandalkan inspeksi untuk mencari-cari kesalahan dan menemukan kesalahan, bahkan bersifat memata-matai.
- 2) Model Supervisi Ilmiah. Model pengawasan ilmiah memiliki ciri-ciri sebagai berikut: dilaksanakan secara berencana dan kontiniu, sistematis dan menggunakan teknik tertentu,

---

<sup>40</sup> Departemen Agama RI, *Pengawasan dengan Pendekatan Agama*, Jakarta:Proyek Penyebarluasan Pengertian dan Kesadaran Pengawasan Melalui Jalur Agama, 2013, hal 4-6

<sup>41</sup> Piet Sahertain, *Konsep Dasar Dan Teknik Supervisi*, (Jakarta: Rineka Cipta. 2008), hal 77



menggunakan instrumen pengumpulan data, dan memiliki data objektif dari keadaan yang riil. Dengan kata lain model pengawasan ilmiah mengarah kepada cara-cara ilmiah dalam melakukan pengawasan. Hasil penelitian yang ilmiah tersebut diberikan kepada pelaksana tugas sebagai umpan balik dan pedoman perbaikan berikutnya.

- 3) Model pengawasan Klinis. Pengawasan klinis adalah suatu proses pembimbingan yang bertujuan membantu pengembangan tenaga profesional melalui observasi dan analisis data secara objektif.
- 4) Model Artistik. Model pengawasan yang merupakan pengetahuan, keterampilan dan juga suatu kiat. Pengawas yang mengembangkan model artistik akan menampakkan dirinya dalam relasi dengan karyawan yang dibimbingnya. Adanya perasaan aman dan dorongan positif untuk berusaha maju. Sikap seperti mau belajar mendengarkan perasaan orang lain, mengerti orang lain dengan problema yang dikemukakannya, menerima orang lain apa adanya, sehingga orang menjadi dirinya sendiri, itulah pengawasan artistik.

Pendapat di atas sesuai dengan apa yang telah dikemukakan oleh Nur Aedi tentang model-model supervisi, namun ia merinci model supervisi menjadi delapan macam model pengawasan, yaitu:

- 1) Model Konvensional. Model konvensional merupakan model pengawasan yang berada pada zaman feodalisme, yang mencerminkan kekuasaan bersifat feodal dan otoriter. Model konvensional menerapkan cara kerja mencari dan menemukan kesalahan. Bahkan kadang kegiatan supervisi dilakukan seperti memata-matai.
- 2) Model Pendekatan Sains. Menurut model pendekatan sains ini pengawasan dipandang sebagai suatu ilmu atau *science*. Oleh sebab itu, maka perbaikan dalam mengawasi dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah. Kegiatan yang



dilakukan dilaksanakan berdasarkan temuan penelitian atau teori yang secara empirik telah teruji kebenarannya. Apabila telah banyak temuan penelitian baik berupa deskripsi, konsep, atau teori yang telah teruji kebenarannya, maka selanjutnya tugas pelaksana kegiatan dan supervisor adalah memanfaatkan hasil penelitian tersebut.

- 3) Model pengawasan Klinis. Model pengawasan klinis menggunakan pendekatan kolaboratif antara pengawas dengan karyawan untuk secara konstruktif dan berkesinambungan meningkatkan kinerja. Dalam model ini dijalin interaksi langsung antara karyawan dengan pengawas dalam upaya memahami secara akurat aspek yang memerlukan perbaikan serta melakukan praktik untuk mengatasi permasalahan tersebut.
- 4) Model pengawasan Artistik. Model pengawasan ini berasumsi bahwa kegiatan atau suatu pekerjaan bukanlah serba ilmiah yang dapat dipelajari secara terstruktur, mekanistik, dan mengikuti prosedur tertentu. Model supervisi artistik dalam melaksanakan kegiatan supervisinya menggunakan sensitivitas, persepsi dan pemahaman supervisor dalam mengapresiasi semua aspek yang terjadi.
- 5) Model Gabungan pengawasan Saintifik, Klinis, dan Artistik. Pada model gabungan ini, model saintifik digunakan oleh supervisor untuk mengidentifikasi hal-hal yang seharusnya terjadi berdasarkan temuan empiris. Model artistik digunakan untuk seni menafsirkan dan interpretasi atas apa yang terjadi di lapangan. Selanjutnya model supervisi klinis dalam model ini digunakan untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan di lapangan.
- 6) Model pengawasan Pengembangan. Model ini memandang bahwa karyawan sebagai individu yang berada pada berbagai tingkat pertumbuhan dan perkembangan profesionalitas yang beragam. Model ini dibangun di atas premis bahwa perkembangan manusia merupakan sebuah tujuan. Model ini

berdasarkan asumsi bahwa supervisor bekerja dengan karyawan, mereka membutuhkan asistensi yang sesuai dengan levelkonseptual yang dimiliki karyawan, dan mereka juga membutuhkan keleluasaan untuk tertarik terhadap perbaikan dirinya.

- 7) Model pengawasan Terdiferensiasi. Model supervisi ini didefinisikan sebagai pendekatan dalam supervisi yang memberikan pilihan bagi karyawan mengenai jenis supervisi dan jenis layanan evaluasi yang diinginkan. Supervisor bertindak hanya sebagai fasilitator, tetapi memberikan opsi supervisi bagi karyawan dimana mereka bertanggung jawab atas proses supervisi tersebut. Model ini mirip dengan model supervisi pengembangan, hanya saja pada model ini supervisor memberikan alternatif-alternatif.
- 8) Model *Collaborative Supervision*. Supervisi kolaboratif merupakan proses di mana orang dengan keahlian yang beragam bekerja sama dalam status yang sama dan dengan komitmen yang sama untuk menvapai tujuan bersama pula. Ciri khas model supervisi ini yang membedakannya dengan model yang lain adalah lebih mengutamakan pendekatan kelompok dalam pengawasan.

Berdasarkan pendapat yang mengkalifikasikan beberapa model supervisi di atas, dapat dilihat perbedaan dalam membagi model supervisi tersebut. Tetapi secara garis besar memiliki kesamaan, seperti supervisi konvensional, ilmiah, klinis, dan artistik. Adapun model yang lainnya merupakan pengembangan dari ke empat model tersebut. Pembagian model di atas belum terlihat secara praktis dan teknis, masih dalam pengertian dan prinsipnya saja.

## 2.4 Tipe dan Objek Pengawasan

Ada tiga tipe dasar pengawasan:<sup>42</sup>

### 1) Pengawasan pendahuluan (*Feedforward control*)

Pengawasan yang terjadi sebelum kerja dilakukan. Pengawasan ini adalah pengawasan yang dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan.

Pengawasan pendahuluan mencakup semua upaya manajerial guna memperbesar kemungkinan bahwa hasil-hasil aktual akan berdekatan hasilnya dibandingkan dengan hasil-hasil yang direncanakan. Memusatkan perhatian pada masalah mencegah timbulnya deviasi-deviasi pada kualitas serta kuantitas sumber-sumber daya yang digunakan pada organisasi-organisasi. Sumber-sumber daya ini harus memenuhi syarat-syarat pekerjaan yang ditetapkan oleh struktur organisasi yang bersangkutan. Dengan ini, manajemen menciptakan kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur dan aturan-aturan yang ditujukan pada hilangnya perilaku yang menyebabkan hasil kerja yang tidak diinginkan di masa depan. Dipandang dari sudut perspektif demikian, maka kebijaksanaan-kebijaksanaan merupakan pedoman-pedoman yang baik untuk tindakan masa mendatang. Pengawasan pendahuluan meliputi; Pengawasan pendahuluan sumber daya manusia, Pengawasan pendahuluan bahan-bahan, Pengawasan pendahuluan modal dan Pengawasan pendahuluan sumber-sumber daya financial.

Jadi, pendekatan pengawasan ini lebih aktif dan agresif, dengan mendeteksi masalah-masalah dan mengambil tindakan yang diperlukan sebelum suatu masalah terjadi. Pengawasan ini lebih efektif hanya bila manajer mampu mendapatkan informasi

---

<sup>42</sup> T. Hani Handoko, *op cit*, hal 359

akurat dan tepat pada waktunya tentang perubahan-perubahan dalam lingkungan atau tentang perkembangan terhadap tujuan yang diinginkan.

2) Pengawasan saat pelaksanaan kegiatan (*Concurrent control*)

Pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan. Memonitor pekerjaan yang berlangsung guna memastikan bahwa sasaran-sasaran telah dicapai. *Concurrent control* terutama terdiri dari tindakan-tindakan para supervisor yang mengarahkan pekerjaan para bawahan mereka. Direction berhubungan dengan tindakan-tindakan para manajer sewaktu mereka berupaya untuk mengajarkan para bawahan mereka bagaimana cara penerapan metode-metode serta prosedur-prosedur yang tepat serta mengawasi pekerjaan mereka agar pekerjaan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Pengawasan ini sering disebut pengawasan “ya-tidak”, *screening control* atau “berhenti terus”, dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Tipe pengawasan ini merupakan proses di mana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu, atau syarat tertentu harus dipenuhi dahulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan, atau menjadi semacam peralatan “*double-check*” yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan.

3) Pengawasan umpan balik (*Feedback control*)

Pengawasan ini dikenal juga sebagai *past-action control*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Sebab-sebab penyimpangan dari rencana atau standar ditentukan, dan penemuan-penemuan diterapkan untuk kegiatan-kegiatan serupa dimasa yang akan datang. Pengawasan ini bersifat historis, pengukuran dilakukan setelah kegiatan terjadi.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), hal 247-248

Secara garis besar pengawasan dapat pula dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1) Pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “*on the spot*” di tempat pekerjaan dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dari pelaksana. Hal ini merupakan salah satu tugas atasan kepada bawahan dalam aktivitas kegiatannya, sehingga ada yang berpendapat bahwa metode ini merupakan yang terbaik, karena terjadi interaksi langsung antara atasan dengan bawahan. Dengan begitu pihak atasan akan mengoreksi langsung kesalahan-kesalahan yang terjadi dan dapat memberikan instruksi secara langsung kepada bawahan. Bentuk pengawasan langsung antara lain: inspeksi langsung, observasi langsung di tempat dan laporan di tempat.

Sedangkan pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana, baik lisan maupun tertulis, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat dan tanpa pengawasan.<sup>44</sup>

2) Pengawasan kualitatif dan pengawasan kuantitatif

Pengawasan Kualitatif tidak melibatkan angka-angka dan dapat digunakan untuk mengawasi prestasi organisasi secara keseluruhan. Pengawasan kualitatif dilakukan oleh manajer untuk menjaga *performance* organisasi secara keseluruhan, sikap serta *performance* karyawan. Cara-cara yang sering digunakan adalah :

a. Pengamatan (pengendalian dengan observasi).

Pengamatan ditujukan untuk mengendalikan kegiatan atau produk yang dapat diobservasi.

---

<sup>44</sup> BN. Marbun, *DPRD Pertumbuhan, Masalah dan Masa Depan*, (Jakarta: Erlangga, 1993), hal 77

- b. Inspeksi teratur dan langsung. Inspeksi teratur dilakukan secara periodik dengan mengamati kegiatan atau produk yang dapat diobservasi.
- c. Laporan lisan dan tertulis. Laporan lisan dan tertulis dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat disertai dengan feedback dari bawahan dengan relatif lebih cepat.
- d. Evaluasi pelaksanaan
- e. Diskusi antara manajer dengan bawahan tentang pelaksanaan suatu kegiatan. Cara ini dapat menjadi alat pengendalian karena masalah yang mungkin ada dapat didiagnosis dan dipecahkan bersama.
- f. *Management by Exception (MBE)*. Dilakukan dengan memperhatikan perbedaan yang signifikan antara rencana dan realisasi. Teknik tersebut didasarkan pada prinsip pengecualian. Prinsip tersebut mengatakan bahwa bawahan mengerjakan semua kegiatan rutin, sementara manajer hanya mengerjakan kegiatan tidak rutin.

Adapun Pengawasan kuantitatif melibatkan angka-angka untuk menilai suatu prestasi. Metode pengawasan kuantitatif dilakukan dengan menggunakan data, biasanya digunakan untuk mengawasi kuantitas maupun kualitas produk. Beberapa teknik yang dapat dipakai dalam pengawasan kuantitatif yaitu, Anggaran, Audit, Analisa Break-Even dan Analisis Rasio.<sup>45</sup> Beberapa ahli memberikan penjelasan terkait dengan jenis pengawasan membagi dua teknik yaitu pengawasan internal dan eksternal. Tetapi adapula yang menambahkan menjadi tiga teknik, yaitu pengawasan internal, eksternal dan melekat.<sup>36</sup>

#### 1) Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah teknik pengawasan yang dilakukan oleh pegawai yang berada dalam organisasi itu sendiri

---

<sup>45</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1996), hal 373-375.



terhadap bagian-bagian dalam organisasi tersebut. Setiap pimpinan unit dalam organisasi pada dasarnya mempunyai kewajiban membantu pimpinan dalam melaksanakan pengawasan. Contoh: pengawasan dalam tiap-tiap sekolah baik dari tingkat taman kanak-kanak sampai tingkat sekolah menengah atas yang dilakukan oleh kepala sekolah. Masing-masing kepala sekolah melakukan pengawasan terhadap proses pendidikan, kinerja guru dan hasil pendidikan.

### 2) Pengawasan Eksternal

Pengawasan eksternal adalah teknik pengawasan yang dilakukan oleh pegawai atau orang yang berada di luar organisasi tersebut. Pengawasan eksternal bisa juga oleh badan tersendiri yang berada di luar lembaga pendidikan / satuan pendidikan. Contoh: pengawasan eksternal oleh badan pemeriksa keuangan dan pembangunan (BPKP) dan badan penelitian dan pengembangan pendidikan dan kebudayaan (BP3K) terhadap sekolah-sekolah. Para pengawas di Kantor Wilayah tersebut merupakan kesatuan lembaga sebagai pengontrol yang bersifat eksternal.

### 3) Pengawasan Melekat

Pengawasan melekat merupakan serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian secara ajeg yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya, secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Dessler<sup>46</sup> mengemukakan bahwa terdapat dua pendekatan dalam mempertahankan fungsi pengawasan ( *maintaining controlling function* ), yaitu; (1) sistem pengawasan tradisional ( *traditional control system* ), (2) sistem pengawasan

---

<sup>46</sup> Gary Dessler. *Management : Principles and Practices for Tomorrow's Leaders*. International Third Edition, (Pearson Education, Inc, 1998), hal 201-202

yang berdasarkan komitmen (*Commitmen-based control system*).

#### 1) Sistem pengawasan tradisional

Sistem pengawasan tradisional adalah upaya atau sistem untuk mempertahankan fungsi pengawasan melalui prosedur dan kegiatan yang melibatkan penentuan standar dan berbagai upaya untuk mencapai standar tersebut. Jika standar tersebut dapat tercapai, maka kinerja tercapai dengan baik. Sebaliknya jika standar tidak tercapai, maka kinerja dianggap tidak tercapai dengan baik. Umumnya pengawasan ini melibatkan kegiatan monitoring yang bersifat eksternal. Kinerja pegawai akan diawasi oleh atasan para pegawai. Kinerja keuangan akan diawasi oleh orang-orang yang ada di luar bagian keuangan yang bertugas melakukan pengawasan bagian keuangan. Terdapat tiga pendekatan dalam sistem pengawasan tradisional, yaitu pengawasan diagnostik (*diagnostic control*), pengawasan berdasarkan batasan-batasan (*boundary control*), dan pengawasan interaktif (*interactive control*).

Pengawasan diagnostik (*diagnostic control*), yaitu pengawasan yang dilakukan oleh manajer dimana setelah standar ditetapkan, manajer melakukan pengawasan dan penilaian apakah standar telah dicapai atau belum. Sekiranya belum tercapai, maka manajer kemudian berkewenangan untuk melakukan diagnosa atas faktor-faktor yang menyebabkan standar belum tercapai untuk kemudian mengambil keputusan yang terkait dengan upaya untuk mencapai standar sesuai dengan semestinya.

Pengawasan berdasarkan batasan-batasan (*boundary control*), yaitu pengawasan yang dilakukan melalui penetapan aturan atau prosedur yang dengan aturan dan prosedur tersebut keseluruhan anggota dan pihak yang terkait dengan lembaga akan menyesuaikan diri dengan aturan dan prosedur tersebut dalam menjalankan seluruh aktivitas yang terkait dengan lembaga. Aturan tersebut dapat berupa prosedur operasi standar,

kode etik para pekerja, dan lain sebagainya. Pengawasan interaktif (*interactive control*), yaitu pengawasan yang dilakukan oleh manajer yang secara interaktif dan terus menerus melakukan komunikasi dengan pegawai secara personal mengenai berbagai hal yang terkait dengan pekerjaan yang dilakukan. Dengan komunikasi personal dan dilakukan secara interaktif ini, manajer dapat mengetahui apakah jalannya organisasi telah mencapai standar yang diinginkan atau belum.

## 2) Sistem pengawasan berdasarkan komitmen

Pendekatan ini lebih menekankan fungsi pengawasan dari sisi internal daripada eksternal. Sehubungan dengan hal tersebut, fungsi pengawasan ini mendasarkan sistem pengawasan kepada kesadaran dari setiap individu atau pekerja akan apa yang terbaik yang seharusnya ditunjukkan oleh mereka dalam setiap pekerjaan yang mereka lakukan. Introspeksi diri dalam hal ini lebih dominan dalam menjalankan fungsi pengawasan dari pada pengawasan eksternal. Sekalipun pada praktiknya pendekatan ini cukup sulit untuk dilakukan, akan tetapi introspeksi diri atau pengawasan mandiri oleh setiap individu diyakini akan mampu mempertahankan sistem pengawasan dalam jangka panjang, dikarenakan para pegawai akan terbiasa dengan budaya kerja yang produktif dan independen, sehingga berbagai standar kinerja organisasi akan diupayakan untuk dicapai oleh para pegawai bukan karena sebuah keterpaksaan, akan tetapi karena adanya kesadaran bahwa organisasi merupakan milik para pegawai yang harus diperbaiki secara terus-menerus sehingga dapat menjadi yang terbaik.

Dalam melaksanakan fungsi pengawasan manajerial, ada lima jenis obyek yang perlu dijadikan sasaran pengawasan.

- a) Obyek yang menyangkut kuantitas dan kualitas barang atau jasa. Pengawasan ini bersifat fisik.
- b) Keuangan
- c) Pelaksanaan program di lapangan

- d) Obyek yang bersifat strategis
- e) Pelaksanaan kerja sama dengan sector lain yang terkait.

Suatu rencana yang baik adalah rencana yang memberikan jawaban yang jelas terhadap enam pertanyaan yaitu:

- a) Apa yang akan dikerjakan
- b) Dimana berbagai kegiatan diselenggarakan
- c) Kapan kegiatan tersebut akan dilakukan
- d) Tata kerja dan mekanisme kerja apa yang akan digunakan
- e) Siapa mengerjakan apa
- f) Mengapa keputusan tentang lima hal di atas diambil

Karena pengawasan untuk mengamati pelaksanaan segala sesuatu yang berkaitan dengan keenam pertanyaan tersebut, jelaslah bahwa pengawasan yang baik adalah yang ditujukan kepada segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi. Artinya, pengawasan harus bersifat komprehensif dalam arti bahwa tidak ada satupun segi pelaksanaan kegiatan operasional yang boleh luput dari sasaran dan cakupan pengawasan.<sup>47</sup>

## 2.5 Proses dan Kegiatan Pengawasan

Proses Pengawasan merupakan proses menentukan tentang apa yang harus dikerjakan, agar apa yang diselenggarakan sejalan dengan rencana. Artinya pengawasan itu terdiri atas berbagai aktivitas, agar segala sesuatu yang menjadi tugas dan tanggungjawab manajemen terselenggarakan. Proses pengawasan merupakan hal penting dalam menjalankan kegiatan organisasi, oleh karena itu setiap pimpinan harus dapat menjalankan fungsi pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen.

---

<sup>47</sup> Sondang P. Siagian. *Fungsi-fungsi Manajerial*. (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2007), hal 136

Dalam melaksanakan kontrol yang efektif maka yang pertama-tama dilakukan adalah merumuskan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan/lembaga itu. Tujuan ini merupakan motif lembaga didirikan, jika tujuan ini sudah jelas maka perlu ditetapkan ukuran atau standar yang menjadi patokan ideal dari pekerjaan yang akan dilakukan. Tanpa adanya patokan penyimpangan tidak dapat diukur. Pengukuran standar harus diikuti pengukuran hasil kerja yang dicapai. Adanya patokan dan pengukuran standar sangat perlu untuk mengetahui penyimpangan (*variance*). Kalau angka penyimpangan sudah diketahui maka barulah dapat melakukan tindakan koreksi.

William H. Newman yang dikutip oleh T. Hani Handoko mengemukakan untuk penetapan sistem pengawasan. Pendekatannya terdiri atas lima langkah dasar yang dapat diterapkan untuk semua tipe kegiatan pengawasan, antara lain:

a) Merumuskan Hasil Yang Diinginkan

Manajer harus merumuskan hasil yang akan dicapai se jelas mungkin. Tujuan yang dinyatakan secara umum atau kurang jelas, perlu dirumuskan lebih jelas atau menyelesaikan setiap keluhan konsumen dalam hitungan paling lama tiga hari. Di samping itu, hasil yang diinginkan harus dihubungkan dengan individu yang bertanggungjawab atas pencapaiannya.

b) Menetapkan Petunjuk (Predictors) Hasil

Tujuan pengawasan sebelum dan selama kegiatan dilaksanakan adalah agar manajer dapat mengatasi dan memperbaiki adanya penyimpangan sebelum kegiatan diselesaikan. Tugas penting manajer adalah merancang program pengawasan untuk menemukan sejumlah indikator-indikator yang terpercaya sebagai penunjuk apabila tindakan koreksi perlu diambil atau tidak.

c) Menetapkan standar petunjuk hasil

Penetapan standar untuk petunjuk hasil akhir adalah bagian penting perancangan proses pengawasan. Tanpa penetapan standar, manajer mungkin memberikan perhatian



yang lebih terhadap penyimpangan kecil atau tidak bereaksi terhadap penyimpangan kecil atau tidak bereaksi terhadap penyimpangan besar.

d) Menetapkan Jaringan Informasi Dan Umpan Balik

Langkah keempat dalam perancangan suatu siklus pengawasan adalah menetapkan sarana untuk pengumpulan informasi penunjuk dan perbandingan penunjuk terhadap standar. Jaringan kerja komunikasi dianggap baik apabila aliran tidak hanya ke atas tetapi juga ke bawah kepada siapa yang harus mengambil tindakan koreksi. Di samping itu, jaringan ini harus cukup efisien untuk menyediakan informasi balik yang relevan kepada personalia kunci yang memerlukannya.

e) Tindakan Koreksi dan Evaluasi pengawasan

Langkah terakhir adalah perbandingan penunjuk dengan standar, penentuan apakah tindakan koreksi perlu diambil, dan kemudian pengambilan tindakan. Informasi tentang penyimpangan dari standar harus dievaluasi terlebih dahulu, sebelum tindakan-tindakan koreksi alternatif dikembangkan, dinilai, dan diimplementasikan.<sup>48</sup> Evaluasi pengawasan adalah tahap penilaian dari hasil kinerja perusahaan yang sesungguhnya merupakan implementasi strategi yang diterapkan perusahaan dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan.

Para manajer di semua level menggunakan informasi hasil kinerja untuk melakukan tindakan perbaikan dan memecahkan masalah. Walaupun evaluasi merupakan elemen akhir yang utama dari manajemen pengawasan, elemen itu juga dapat menunjukkan secara tepat kelemahan-kelemahan dalam implementasi strategi sebelumnya dan mendorong proses keseluruhan untuk dimulai kembali. Agar evaluasi dan pengawasan efektif manajer harus mendapatkan umpan balik yang jelas, tepat waktu, dan tidak bias dari orang-orang

---

<sup>48</sup> *Ibid*, hal 365-367.



bawahannya yang ada dalam lingkungan perusahaan atau organisasi.

Ada tiga standar yang digunakan dalam evaluasi pengendalian pengawasan antara lain:

- a. Konsistensi membuat strategi seharusnya membuat tujuan dan kebijakan lebih konsisten.
- b. Konsonan mengacu pada pada kebutuhan penyusunan strategi pengawasan untuk memulai satu rangkaian tren juga tren individual dalam mengevaluasi pengawasan.
- c. Kelayakan tes akhir dari suatu evaluasi pengawasan adalah kelayakan yaitu mengenai, bisakah strategi pengawasan dicapai dengan sumber daya fisik, manusia, dan keuangan yang ada dalam organisasi atau perusahaan.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan kontrol yang efektif maka yang pertama-tama dilakukan adalah merumuskan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan/lembaga itu. Tujuan ini merupakan motif lembaga didirikan, jika tujuan ini sudah jelas maka perlu ditetapkan ukuran atau standar yang menjadi patokan ideal dari pekerjaan yang akan dilakukan. Tanpa adanya patokan penyimpangan tidak dapat diukur. Pengukuran standar harus diikuti pengukuran hasil kerja yang dicapai. Adanya patokan dan pengukuran standar sangat perlu untuk mengetahui penyimpangan (*variance*). Kalau angka penyimpangan sudah diketahui maka barulah dapat melakukan tindakan koreksi.

Menurut George Terry yang dikutip oleh Ibrahim Lubis dalam bukunya *Pengendalian dan pengawasan proyek dalam Manajemen*, Proses pengawasan terdiri dari beberapa tindakan (langkah pokok) tertentu yang bersifat fundamental bagi semua pengawasan manajerial. Langkah- langkah pokok ini meliputi:

- a) Penentuan ukuran atau pedoman buku (standart)
- b) Penilaian atau pengukuran terhadap pekerjaan yang sudah/senyatanya dikerjakan. Perbandingan antara pelaksana pekerjaan dengan ukuran atau pedoman buku yang telah ditetapkan untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

- c) Perbaiki atau pembetulan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi, sehingga pekerjaan tadi sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Adapun secara terperinci beberapa langkah yang dapat diambil dalam proses pengawasan antara lain adalah:

- a) Menetapkan standar dan mengukur performa/prestasi kerja

Karena perencanaan merupakan tolak ukur merancang pengawasan, maka langkah pertama dalam proses pengawasan adalah menyusun rencana. Akan tetapi karena perencanaan berbeda dalam perincian dan kerumitannya dan manajer tidak dapat mengawasi segalanya, maka harus ditentukan standar khusus. Misalnya standar tentang prestasi kerja. Umumnya standar pelaksanaan pekerjaan bagi suatu aktivitas menyangkut kriteria: ongkos, waktu, kuantitas, dan kualitas. Dengan mengadaptasi karya Koonts dan O. Donnel, Murdick mengemukakan lima ukuran kritis sebagai standar yaitu : 1) fisik, 2) ongkos, 3) program, 4) pendapatan, dan 5) standar yang tak dapat diraba (*Intangible*), dan standar yang terakhir inilah merupakan standar yang sulit di ukur, biasanya tidak dinyatakan dalam ukuran kuantitas.

- b) Melakukan pengukuran performa/prestasi kerja.

Langkah kedua dalam pengawasan adalah mengukur dan mengevaluasi prestasi kerja terhadap standar yang telah ditentukan, hal ini dimaksudkan agar penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi dapat diketahui lebih dahulu.

- c) Menetapkan apakah prestasi kerja sesuai dengan standar

Langkah berikutnya adalah membandingkan hasil pengukuran dengan target atau standar yang telah ditentukan. Bila prestasi sesuai dengan standar, manajer akan menilai bahwa segala sesuatunya berada dalam kendali. Menurut Ernie<sup>49</sup> secara garis besar ada 3 kemungkinan hasil penilaian antara kinerja dengan standar, yaitu: (1) Kinerja > standar, dimana dalam kondisi ini organisasi mencapai kinerja yang terbaik karena berada di atas standar. (2) Kinerja=standar, dimana dalam kondisi ini organisasi mencapai

---

<sup>49</sup> Tisnawati Sule Ernie. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2005), hal 324

kinerja baik, namun pada tingkat yang paling minimum karena kinerjanya sama dengan standar. (3) Kinerja < standar, dimana dalam kondisi ini organisasi mencapai kinerja yang buruk atau tidak sesuai dengan yang diharapkan karena berada di bawah

standar. Yang perlu diperhatikan di sini adalah bahwa untuk penilaian kinerja pada praktiknya berbeda-beda tergantung dari apa yang akan dinilai.

d) Mengambil tindakan korektif

Proses pengawasan tidak lengkap, jika tidak diambil tindakan untuk membetulkan penyimpangan yang terjadi. Berkaitan dengan proses kontrol ada pertanyaan yang mengganjal, sebenarnya apa yang harus dikontrol? Humble mengatakan tiga macam pemeriksaan yaitu pemeriksaan terhadap karya, kemampuan dan gaji. Robbin mengemukakan empat hal yang perlu dikontrol yaitu kualitas, kuantitas, biaya dan waktu. Mitchell mengatakan bahwa kontrol mencakup segala bagian organisasi mulai dari perencanaan, seleksi personalia, pembinaan personalia, anggaran belanja, penilaian perilaku, cara bekerja sampai dengan efektivitas pemakaian dana.

Di sisi lain, Kadarman menyebutkan langkah-langkah dalam pengawasan sebagai berikut:

a) Menentukan standarisasi

Langkah ini ditentukan sejak dari perencanaan tujuan organisasi. Standar adalah kriteria terpilih yang sederhana saat program perencanaan. Standar digunakan oleh manajer untuk mengetahui perkembangan pada perusahaan terhadap pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan.

b) Mengukur Kinerja

Langkah ini dilakukan dengan menimbang atau mengevaluasi pekerjaan yang digapai terhadap standar yang sudah ditetapkan sejak perencanaan.

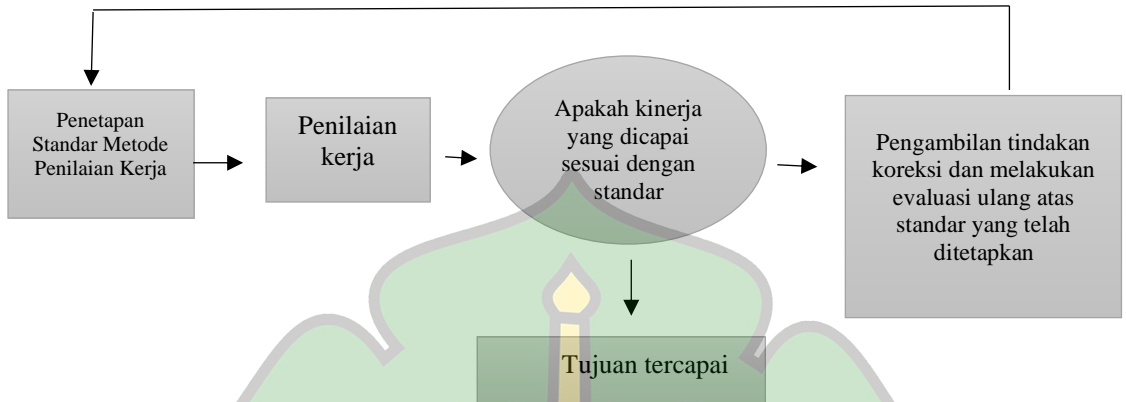
c) Membenahi penyimpangan

Hal ini dilakukan agar selalu dapat memperbaiki tindakan penyimpangan sekecil apapun yang terjadi sejak dini.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Endah Tri Wisudaningsih. "Controlling Organisasi dalam Perspektif AlQur'an". (Probolingo: Humanistika 2018), hal 24

Mengenai Langkah-langkah dalam proses *controlling* atau pengawasan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar:



Berdasarkan uraian dari tahapan proses pengawasan di atas, maka dapat kita pelajari bahwa fungsi pengawasan terkait dengan upaya yang dilakukan oleh lembaga untuk mengawasi kegiatan lembaga dan memastikannya agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Selain itu pula dapat dipelajari bahwa fungsi pengawasan juga mencakup kegiatan pengendalian, yaitu ketika lembaga berusaha untuk mengantisipasi berbagai faktor yang mungkin akan menghambat jalannya kegiatan lembaga. Sehingga tidak heran jika sebagian teoritis kadang kala mengartikan fungsi *controlling* ini tidak saja sebagai fungsi pengawasan, tetapi juga fungsi pengendalian.

Dalam tahap implementasinya, pelaksanaan *controlling* juga perlu memperhatikan beberapa persyaratan atau prinsip-prinsip penting yang dapat memperkuat posisinya sesuai fungsi yang diharapkan. Persyaratan atau prinsip-prinsip yang dimaksud, diantaranya adalah: (1) Telah terencana dengan matang; (2) Memiliki Prosedur Operasional Standar (*Standard Operational Procedur*); (3) Dijalankan oleh orang yang amanah dan berkapasitas (*competence*); (4) Akuntabel/transparan dan tertulis; (5) Efisien dalam penggunaan anggaran.<sup>51</sup> Jika prinsip-prinsip ini telah dimiliki oleh setiap organisasi dalam aktivitas

<sup>51</sup> Dward Sallis. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, terj. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011), hal 58

pengawasan yang dijalankan, setidaknya akan dapat meminimalisir segala bentuk permasalahan yang terjadi di lapangan. Melalui prinsip-prinsip pengawasan tersebut, maka upaya pengawasan atau pengendalian perlu dilakukan secara maksimal oleh unsur-unsur yang terkait dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka secara umum dapat dipahami bahwa suatu organisasi yang dalam aspek kegiatannya terus bergerak dan semakin kompleks dari waktu ke waktu dengan banyaknya sumber daya yang ada sangat memungkinkan berbuat kesalahan atau menyimpang dari tujuannya. Guna mengevaluasi atas hasil kegiatan yang telah dilakukan, membuat fungsi pengawasan semakin penting kedudukannya dalam setiap organisasi. Tanpa adanya pengawasan yang baik, bisa jadi tujuan yang hendak dicapai akan kurang maksimal, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Untuk menciptakan pengawasan yang betul-betul efektif berjalan sesuai dengan fungsinya, maka diperlukan syarat-syarat pengawasan itu merupakan suatu hal bagi seorang pimpinan organisasi untuk mendapatkan sistem pengawasan yang memadai dan efektif dalam membantu kelancaran perencanaan organisasi, agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Karakteristik-karakteristik pengawasan yang efektif dapat lebih diperinci sebagai berikut:

- a. Akurat, informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat. Data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
- b. Objektif, informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.
- c. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategik, sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang dimana penyimpangan-penyimpangan dari standar



paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan paling fatal.

- d. Realistik secara ekonomis, biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah, atau paling tidak sama, dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.
- e. Realistik secara organisasional, sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasi.
- f. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, Informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, karena setiap tahap dari proses pekerjaan dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan keseluruhan operasi, informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya.
- g. Fleksibel, pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.
- h. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional, Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan, baik deteksi atau deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang harus diambil.
- i. Diterima para anggota organisasi Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong perasaan otonomi, tanggung jawab, dan berprestasi.<sup>52</sup>

Berdasarkan paparan di atas mengenai karakteristik pengawasan yang efektif maka untuk mencapai tujuan pengawasan yang efektif harus memenuhi karakteristik-karakteristik pengawasan terlebih dahulu. Setiap pengawasan tentunya diharapkan dapat menjadi kontrol terhadap jalannya kegiatan. Adanya pengawasan dapat memberikan ketenangan terhadap pelaksanaan perencanaan, sehingga perencanaan dapat berjalan dengan baik. Maka sistem pengawasan haruslah efektif agar tujuan dapat tercapai. Untuk memperkuat teori tersebut

---

<sup>52</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1996), hal 370-372



peneliti kembali mengungkapkan teori karakteristik pengawasan yang efektif menurut Simbolon dalam bukunya sebagai berikut.<sup>53</sup>

- a. Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan seseorang. Maksud dari pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan seseorang ialah agar pengawasan yang dilakukan diyakini diselesaikan dengan sesuai dan sejalan dengan rencana. Selain itu pengawasan juga perlu dibedakan sesuai dengan kedudukan seseorang yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Pengawasan harus dihubungkan dengan individu pimpinan dan pribadinya. Hal ini dimaksudkan untuk membantu individu manajer pengawasan sehingga harus dikaitkan dengan pribadi individu untuk memperoleh informasinya.
- c. Pengawasan harus menunjukkan penyimpangan-penyimpangan pada hal-hal yang penting. Pengawasan dapat menunjukkan penyimpangan dari pelaksanaan rencana yang berdasar prinsip pengawasan. Oleh karena itu, penyimpangan harus diteliti dalam praktek, berdasarkan atas prinsip-prinsip pengawasan terhadap hal-hal yang penting atau kritis.
- d. Pengawasan harus obyektif. Pengawasan dapat dikatakan obyektif apabila pengawasan tersebut berdasarkan ukuran-ukuran atau standar obyektif yang ditentukan sebelumnya.
- e. Pengawasan harus fleksibel. Adanya pengawasan memungkinkan adanya perubahan rencana terhadap hal-hal yang tidak terduga sebelumnya. Fleksibilitas dalam pengawasan dapat dilakukan dengan berbagai pelaksanaan secara alternatif sesuai dengan berbagai kemungkinan situasi.
- f. Pengawasan harus hemat. Biaya pengawasan hendaknya hemat atau setidaknya sesuai dengan pentingnya kegiatan.
- g. Pengawasan harus membawa tindakan perbaikan (*corrective action*). Tujuan dari diadakannya pengawasan adalah untuk membuat tindakan menjadi baik dan membawa tindakan

---

<sup>53</sup> Simbolon, *Dasar – Dasar Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia : 2004), hal 42

perbaikan karena itulah guna diadakannya pengawasan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat diketahui bahwa pengawasan yang efektif itu pengawasan yang terencana, tidak terlalu ketat ataupun longgar. Objektivitas pengawasan harus diutamakan sesuai dengan standar, tanpa melihat kedudukan atau posisi dari pihak yang diawasi. Keefektifan pengawasan juga berkaitan dengan proses pengawasan baik dari segi materi maupun non materi sehingga pada akhirnya pengawasan memberikan tindakan perbaikan apabila terjadi penyimpangan.

## 2.6 Definisi dan Bentuk Fraud Pada Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus

### 2.6.1 Definisi fraud

Menurut Tuanakotta (2013), fraud adalah perbuatan yang disengaja oleh satu atau lebih anggota manajemen, atau pengelola, atau karyawan, atau pihak ketiga, melalui penipuan untuk memperoleh keuntungan yang tidak sah atau melawan hukum. Oleh *Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)*, internal fraud (tindakan penyelewengan di dalam perusahaan atau lembaga) dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Penyalahgunaan Aset (*Aset Misappropriation*), merupakan penyalahgunaan atau pencurian asset atau harta perusahaan. *Aset Misappropriation* dikelompokkan menjadi 2 macam, yaitu: (a) *cash misappropriation* (fraud atas asset yang berupa kas) dan (b) *non cash misappropriation* (fraud atas asset yang berupa non kas)
- b. Pernyataan Palsu atau Salah Pernyataan (*fraudulent Statement*), meliputi tindakan yang dilakukan oleh pejabat atau eksekutif suatu perusahaan atau instansi pemerintah untuk menutupi kondisi keuangan yang sebenarnya dengan melakukan rekayasa keuangan untuk memperoleh keuntungan

c. Korupsi (*corruption*), merupakan jenis fraud yang paling sulit dideteksi karena menyangkut kerjasama dengan pihak lain dimana hal ini merupakan jenis terbanyak di negara-negara berkembang yang memiliki penegak hukum yang lemah dan kurangnya kesadaran akan tata kelola yang baik.

Cressey (1953) menjelaskan tiga faktor yang hadir dalam setiap situasi fraud. Ketiga faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tekanan (*pressure*), yaitu adanya insentif/tekanan/kebutuhan untuk melakukan fraud. Tekanan dapat muncul dalam bentuk kesulitan keuangan atau dalam beberapa kasus berasal dari keserakahan. Simbol dari keserakahan misalnya gaya hidup mewah dapat dikenali dari perbandingan antara asset pribadi seseorang dengan potensi pendapatan miliknya. Di samping itu, tekanan dari luar (*external pressure*) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap tindakan penipuan.
- b. Kesempatan (*opportunity*), yaitu situasi yang membuka kesempatan untuk memungkinkan suatu kecurangan terjadi.. Diantara elemen fraud yang lain, *opportunity* merupakan elemen yang paling memungkinkan diminimalisir melalui penerapan proses, prosedur, dan upaya deteksi dini terhadap penipuan.
- c. Rasionalisasi (*rationalization*), yaitu adanya sikap, karakter, atau serangkaian nilai-nilai etis yang membolehkan pihak-pihak tertentu untuk melakukan tindakan kecurangan, atau orang-orang yang berada dalam lingkungan cukup menekan yang membuat mereka merasionalisasi tindakan penipuan.

#### 2.6.2 Bentuk Fraud Pada Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus

Bisnis penyelenggaraan haji dan umrah memang sangat menggiurkan. Mengingat besarnya perputaran uang dalam bisnis penyelenggaraan umrah ataupun haji khusus, sayangnya

memang ada potensi penyelenggaraan umrah dan haji khusus dimanfaatkan untuk mencari untung semata dan mengarah kepada fraud (penipuan). Penipuan yang dilakukan biasanya dengan cara menyerap dana dari para konsumen, melantarkan konsumen, yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen yaitu para calon jemaah.

Setiap tahun jumlah jemaah haji dan umrah di Indonesia cenderung mengalami peningkatan. Kejadian jemaah yang gagal berangkat hingga penipuan yang dilakukan oleh biro penyelenggara perjalanan travel haji khusus maupun umrah akhir-akhir ini semakin marak. Penipuan yang dilakukan seperti penawaran paket yang tidak sesuai dengan ketentuan, Paket murah yang ditawarkan berhasil membuat banyak para calon jemaah tertarik dengan penawaran tersebut, karena harganya jauh lebih murah dan pembayarannya juga dapat dibayar secara berangsur.

Proses yang dilakukan agen travel untuk mencari nasabah calon jemaah, biasanya dengan datang ke tempat-tempat, lalu menawarkan program paket umrah kepada calon jemaah, juga merekrut ketua untuk dijadikan leader guna membantu menawarkan program umrah, dari kesediaan banyak leader dijanjikan komisi yang besarnya masing-masing bervariasi. Tugas-tugas dari para leader sendiri yakni memasarkan dan mencari nasabah lalu menarik uang dari nasabah dan kemudian menyetorkan ke perusahaan travel secara langsung maupun transfer bank.

Banyaknya pemberitaan tentang fraud (penipuan) oleh biro perjalanan umroh membuat masyarakat merasa takut dan merasa dirugikan baik secara materil maupun imateril. Masyarakat dihimbau untuk selektif memilih biro perjalanan umroh yang terpercaya. Persaudaraan Pengusaha Travel Umroh Haji Indonesia (PERPUHI) mengingatkan masyarakat agar tidak tergiur paket dengan biaya yang terlalu murah karena selalu ada kasus penipuan terkait haji maupun umrah.

Modus penipuan dana haji dan umroh adalah suatu bentuk kejahatan di bidang bisnis yang dilakukan oleh perusahaan biro penyelenggara perjalanan haji dan umroh umumnya menggunakan skema bisnis ponzi. Skema bisnis ponzi adalah suatu skema bisnis yang dicetuskan oleh Charles Ponzi yang menjadi terkenal pada tahun 1920. Skema Ponzi didasarkan dari praktik arbitrase dari kupon balasan surat internasional yang memiliki tarif berbeda di masing-masing negara. Keuntungan dari praktik ini kemudian dipakai untuk membayar kebutuhannya sendiri dan investor sebelumnya.

Adapun beberapa hal penyebab terjadinya fraud (penipuan) terhadap calon jamaah antaralain: meningkatnya jumlah jamaah, umrah menjadi gaya hidup (life style), karakter atau budaya masyarakat, sistem penyelenggara Haji dan Umrah dan belum optimalnya pengawasan Kementerian Agama Republik Indonesia.

Untuk itu diharapkan kepada calon jamaah agar dapat memilih biro penyelenggara travel secara selektif dan teliti, pilihlah travel yang memiliki izin operasional dari Kementerian Agama. Berikut beberapa syarat untuk dapat mengantongi izin penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

- a) Mengantongi izin sebagai agen perjalanan wisata dari kementerian atau instansi terkait.
- b) Telah beroperasi minimal 2 (dua) tahun sebagai agen perjalanan wisata.
- c) Memiliki kemampuan teknis seperti : SDM, manajemen, serta sarana dan prasarana untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah.
- d) Memiliki kemampuan finansial yang mumpuni untuk penyelenggaraan hajidan umrah dan bisa dibuktikan dengan jaminan Bank.
- e) Berkomitmen untuk menyelenggarakan perjalanan haji dan umrah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.



Berdasarkan pemaparan di atas, untuk meminimalisir terjadinya *fraud* (penipuan) sangatlah dibutuhkan adanya upaya sinergi antara Kementerian Agama dengan pihak eksternal lain, seperti OJK, PPATK, dan Lembaga Sertifikasi mengingat model bisnis PPIU dan PIHK erat kaitannya dengan pelayanan jasa kepada public (masyarakat) dan melibatkan model bisnis layaknya lembaga keuangan yang berpotensi terjadinya penipuan.

## **2.7 Pengawasan terhadap PPIU dan PIHK menurut UU dan PMA**

Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah BAB VIII Pengawasan dan Pengendalian Pasal 32 menjelaskan bahwa:

- 1) Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal.
- 2) Dalam melaksanakan Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 Direktur Jenderal dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah.
- 3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengawasan terhadap; a) pendaftaran, b) pengelolaan keuangan, c) rencana perjalanan, d) kegiatan operasional pelayanan Jemaah, e) pengurusan dan penggunaan visa, f) indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu, dan g) ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Dalam hal Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah melakukan pengawasan sendiri, hasil pengawasan dilaporkan kepada Direktur Jenderal.
- 5) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat bekerja sama dengan instansi pemerintah/lembaga terkait.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.



Ketentuan standar pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah:

- I. ketepatan waktu memberangkatkan jemaah  
Pendaftaran dan pemberangkatan jemaah umrah dilakukan pada tahun hijriah berjalan
- II. kesesuaian paket perjalanan dengan surat perjanjian
  - a) bimbingan;
  - b) transportasi;
  - c) akomodasi;
  - d) konsumsi; dan
  - e) lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati jemaah umrah antara lain: pembatalan keberangkatan, paket wisata di luar paket umrah, tanggungan jemaah sakit, dan pembebanan biaya-biaya di luar paket umrah.
- III. pelayanan administrasi
  - a) pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi jemaah umrah;
  - b) pengurusan dokumen jemaah umrah sakit, meninggal, dan hilang;
  - c) pengurusan dokumen jemaah umrah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit;
  - d) nomor visa setiap jemaah umrah dilaporkan pada sistem elektronik Kementerian;
  - e) masa tinggal jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa;
  - f) menyediakan kartu tanda pengenal bagi jemaah umrah dan petugas PPIU yang dicetak melalui sistem elektronik Kementerian;
  - g) mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan jemaah umrah yang mudah dilihat dan dibaca; dan
  - h) administrasi jumlah pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah Jemaah Umrah dan harga paket umrah.
- IV. pelaksanaan bimbingan ibadah

- a) bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi;
- b) bimbingan jemaah umrah meliputi materi bimbingan manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah;
- c) bimbingan jemaah umrah diberikan masing-masing paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik;
- d) bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU dan telah melaksanakan ibadah haji/umrah; dan
- e) materi bimbingan manasik berpedoman pada bimbingan manasik yang diterbitkan oleh Kementerian.

#### V. kualitas transportasi

- a) pelayanan transportasi jemaah umrah meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi;
- b) transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi;
- c) transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan;
- d) pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah umrah;
- e) jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi;
- f) tersedianya fasilitas jemaah umrah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

- g) transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (syarikah), berpendingin udara (air conditioner), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.

#### VI. kualitas akomodasi

- a) pelayanan akomodasi jemaah umrah selama berada di Arab Saudi sesuai ketentuan Pemerintah Arab Saudi;
- b) tersedianya akomodasi bagi jemaah umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air;
- c) dalam penyediaan akomodasi, dapat menggunakan fasilitas Asrama Haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d) penempatan jemaah umrah pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah;
- e) dalam hal jemaah umrah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah, tersedianya transportasi ke dan dari Masjidil Haram sesuai dengan kebutuhan jemaah umrah paling sedikit untuk pelaksanaan shalat 5 (lima) waktu ke Masjidil Haram; dan
- f) akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan antara PPIU dengan jemaah umrah secara tertulis.

#### VII. Kualitas konsumsi

- a) pelayanan konsumsi diberikan dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi;
- b) konsumsi selama di Arab Saudi memenuhi persyaratan: pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan sebanyak 3 (tiga) kali sehari atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan jemaah umrah secara tertulis, beberapa pilihan menu termasuk menu Indonesia, dan segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar

higienitas dan kesehatan, konsumsi selama dalam perjalanan dapat diberikan dalam kemasan.

VIII. pelayanan kesehatan

- a) pelayanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi;
- b) pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi: penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pengurusan bagi jemaah umrah yang sakit, pengurusan jemaah umrah yang meninggal dunia, dan bimbingan kesehatan jemaah umrah.

IX. pelayanan pembatalan

- a) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah dikembalikan kepada jemaah umrah apabila meninggal dunia atau mengundurkan diri sebelum keberangkatan;
- b) dalam hal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah dikembalikan karena alasan meninggal dunia atau mengundurkan diri, Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah dikembalikan kepada Jemaah Umrah setelah dikurangi biaya yang sudah dikeluarkan.

Adapun Operasional penyelenggaraan pelayanan bagi jemaah haji khusus, yang harus dilakukan oleh penyelenggara haji ibadah khusus, sebagaimana disebutkan dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 pasal 63 yang menyatakan bahwa PIHK wajib :<sup>55</sup>

- a) Memfasilitasi pengurusan dokumen perjalanan Ibadah Haji khusus.
- b) Memberikan bimbingan dan pembinaan Ibadah Haji khusus.
- c) Memberikan pelayanan Kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan perlindungan.
- d) Memberangkatkan, melayani, dan memulangkan jema'ah Haji Khusus sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>55</sup> Undang-Undang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 63.

- e) Memfasilitasi pemindahan calon jema'ah Haji Khusus kepada PIHK lain atas permohonan jema'ah.

Sementara dalam PMA No.22 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal PIHK, pasal 3 menyatakan bahwa PIHK wajib memberikan layanan kepada jemaah haji khusus yang meliputi: pendaftaran, bimbingan ibadah jemaah haji khusus, transportasi jemaah haji khusus, akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi, kesehatan jemaah haji khusus, perlindungan jemaah haji khusus dan petugas haji khusus, administrasi dan dokumen haji.

Ketentuan standar pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus:

- I. ketepatan waktu memberangkatkan jemaah keberangkatan jemaah haji khusus yang telah melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus dan masuk dalam alokasi kuota tahun berjalan
- II. kesesuaian paket perjalanan dengan surat perjanjian:
  - a) bimbingan;
  - b) transportasi;
  - c) akomodasi;
  - d) konsumsi; dan
  - e) lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati jemaah haji khusus antara lain: pembatalan keberangkatan, tanggungan jemaah sakit, dan pembebanan biaya-biaya di luar paket haji khusus.
- III. pelayanan administrasi
  - a) setiap jemaah haji khusus yang akan diberangkatkan ke Arab Saudi wajib memiliki: paspor yang telah memperoleh visa haji kuota Indonesia, gelang identitas, dan kartu tanda pengenal.
  - b) pengurusan penerbitan paspor dilakukan oleh jemaah haji khusus
  - c) gelang identitas dikeluarkan oleh Kementerian

- d) gelang identitas diserahkan kepada PIHK setelah menyerahkan persyaratan: paket layanan ibadah haji khusus, jadwal keberangkatan dan kepulangan, daftar manifest keberangkatan jemaah haji khusus, return tiket perjalanan dengan status issued, fotokopi paspor
  - e) gelang identitas dipakai oleh jemaah haji khusus sejak keberangkatan, selama di Arab Saudi sampai dengan kembali ke Indonesia
  - f) kartu tanda pengenal disediakan oleh PIHK
  - g) kartu tanda pengenal memuat paling sedikit nama jemaah haji khusus, nama PIHK, nomor telepon petugas PIHK di Arab Saudi, nama dan alamat hotel, dan nomor Maktab di Arafah dan Mina, dan
  - h) pelayanan administrasi dan dokumen haji dilakukan oleh PIHK dalam bentuk: (1) pengurusan dokumen pendaftaran, pelunasan, perpindahan antar-PIHK, pembatalan pendaftaran haji, dan perjalanan Ibadah Haji (2) pengurusan kontrak layanan di Arab Saudi (3) pelaporan keberangkatan, kedatangan, dan kepulangan jemaah haji khusus dari dan ke Arab Saudi, pergerakan jemaah haji selama di Arab Saudi kepada Petugas Penyelenggara Ibadah Haji secara elektronik
- IV. pelaksanaan bimbingan ibadah
- a) bimbingan diberikan dalam bentuk bimbingan manasik ibadah haji, bimbingan kesehatan, dan bimbingan perjalanan
  - b) bimbingan manasik ibadah haji diberikan di tanah air, dalam perjalanan, dan di Arab Saudi
  - c) materi bimbingan manasik ibadah haji paling sedikit meliputi: fikih haji dan umrah, kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan haji, hikmah haji, serta hak dan kewajiban jemaah haji.
  - d) bimbingan manasik ibadah haji harus berpedoman pada buku bimbingan manasik Kementerian



- e) bimbingan manasik ibadah haji diberikan dalam bentuk teori dan praktik
- f) bimbingan manasik ibadah haji di tanah air diberikan paling sedikit 20 (dua puluh) jam
- g) bimbingan manasik dilakukan oleh pembimbing bersertifikat dari Kementerian
- h) dalam hal PPIU/PIHK yang belum memiliki pembimbing bersertifikat, bimbingan manasik dapat diberikan oleh perseorangan yang diangkat oleh PIHK untuk jangka waktu 3 tahun terhitung sejak peraturan Menteri ini diundangkan
- i) bimbingan kesehatan dilaksanakan paling lambat 3 bulan sebelum keberangkatan, masa keberangkatan dan masa kepulangan
- j) materi bimbingan kesehatan meliputi: pengendalian penyakit tidak menular, pengendalian penyakit menular, gizi, kesehatan lingkungan, kesehatan jiwa, kesehatan olahraga
- k) pelaksanaan bimbingan kesehatan dilaksanakan berkerja sama dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan
- l) materi bimbingan perjalanan meliputi: persiapan pemberangkatan, pemberangkatan dan pemulangan, kedatangan di Arab Saudi
- m) materi bimbingan perjalanan persiapan pemberangkatan paling sedikit memuat: persiapan mental spiritual dan persiapan material.
- n) materi bimbingan perjalanan pemberangkatan dan pemulangan paling sedikit memuat: doa perjalanan, fiqih ibadah dalam perjalanan, dan ketentuan penumpang dalam pesawat.
- o) materi bimbingan perjalanan kedatangan di Arab Saudi paling sedikit memuat: ketentuan di bandara kedatangan di Arab Saudi, ketentuan umum transportasi perjalanan ke

dan selama di Makkah dan Madinah, dan ketentuan ziarah keagamaan di Makkah dan Madinah.

V. kualitas transportasi

- a) pelayanan transportasi udara diberikan kepada jemaah haji khusus dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, dan transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi
- b) pelayanan transportasi memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan
- c) pelayanan transportasi ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam rencana program perjalanan
- d) jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi
- e) transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan
- f) transportasi darat berupa kendaraan yang mengangkut jemaah haji khusus dari penginapan transit ke Masjidil Haram dan dari Masjidil Haram ke penginapan transit dengan jadwal tertentu diluar jadwal yang ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi; dan
- g) transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (syarikah), berpendingin udara (air conditioner), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.

VI. kualitas akomodasi

- a) pelayanan akomodasi diberikan kepada jemaah haji khusus selama berada di Jeddah, Makkah, Madinah, dan Masyair
- b) akomodasi selama berada di Jeddah, Makkah, dan Madinah berupa hotel paling rendah berbintang 3 (tiga)

- c) pelayanan akomodasi diberikan dengan menempatkan jemaah haji khusus pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah
- d) akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan antara PIHK dan jemaah haji khusus secara tertulis
- e) tersedianya apartemen transit di Makkah menjelang dan setelah wukuf
- f) apartemen transit di Makkah dengan fasilitas berupa: setiap kamar berpendingin udara (air conditioner) dan paling banyak untuk 4 (empat) orang kecuali terdapat kesepakatan antara PIHK dan jemaah haji khusus secara tertulis, tersedia 1 (satu) kamar mandi untuk setiap 6 (enam) orang jemaah haji, tersedia ruang makan, ruang pertemuan dan/atau tersedia mushola.
- g) akomodasi transit memiliki kriteria sebagai berikut: digunakan paling lama 15 (lima belas) hari berturut-turut dan diberikan pelayanan konsumsi 3 (tiga) kali sehari.
- h) akomodasi di Masyair menggunakan perkemahan yang berpendingin ruangan
- i) masa tinggal Jemaah Haji Khusus di Arab Saudi paling lama 30 (tiga puluh) hari
- j) tersedianya akomodasi bagi jemaah haji khusus yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air.

## VII. kualitas konsumsi

- a) pelayanan konsumsi diberikan kepada jemaah haji khusus dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi
- b) konsumsi selama berada di Makkah dan Madinah wajib memenuhi persyaratan: pelayanan dengan standar hotel dan sistem penyajian secara prasmanan dan menu Indonesia dan/atau standar menu hotel

- c) konsumsi selama berada di Masyair wajib memenuhi persyaratan: (1) pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan; (2) menu sesuai paket program; dan (3) pelayanan minuman (teh, kopi, gula, air panas) selama 24 (dua puluh empat) jam.
- d) penyediaan konsumsi dalam perjalanan atau di bandara dapat diberikan dalam kemasan kotak.

#### VIII. pelayanan kesehatan

- a) pelayanan kesehatan bagi jemaah haji khusus diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, selama di Arab Saudi, dan sampai dengan kembali ke tanah air
- b) pelayanan kesehatan dilaksanakan berdasarkan standar yang ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan
- c) pelayanan kesehatan sebelum keberangkatan meliputi fasilitasi pemeriksaan kesehatan dan vaksinasi yang diwajibkan oleh Pemerintah
- d) pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi: penyediaan petugas kesehatan, penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pengurusan bagi jemaah haji khusus yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi, dan pengurusan jemaah haji khusus yang meninggal dunia.
- e) dalam hal dibutuhkan, dapat menggunakan fasilitas layanan kesehatan di Kantor Kesehatan Haji Indonesia setelah berkoordinasi dengan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi bidang kesehatan
- f) Jemaah Haji Khusus dipastikan telah memenuhi istitaah kesehatan dan mendapatkan vaksinasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- g) vaksinasi merupakan tanggung jawab jemaah haji khusus secara individu
- h) pelayanan kesehatan jemaah haji khusus selama di Arab Saudi yang memerlukan perawatan lebih lanjut dapat

dilakukan di Kantor Kesehatan Haji Indonesia atau rumah sakit Arab Saudi

- i) fasilitasi dan pendampingan jemaah haji khusus yang membutuhkan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan meninggal dunia
- j) perawatan dan pemulangan jemaah haji khusus yang dirawat inap di Arab Saudi melewati jadwal kepulangan jemaah haji khusus dan negara transit
- k) pelayanan bagi jemaah haji khusus yang sakit menjadi tanggung jawab PIHK untuk menghajikan, baik dalam bentuk safari wukuf atau badal haji
- l) PIHK bertanggung jawab menghajikan jemaah haji khusus meninggal dunia setelah berangkat dari bandara tanah air menuju Arab Saudi maupun di Arab Saudi sebelum wukuf di Arafah, sakit, atau yang mengalami gangguan jiwa yang tidak dapat disafariwukufkan
- m) melaporkan jumlah jemaah haji khusus yang akan dibadalhajikan dan disafariwukufkan sebelum pelaksanaan wukuf kepada Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi

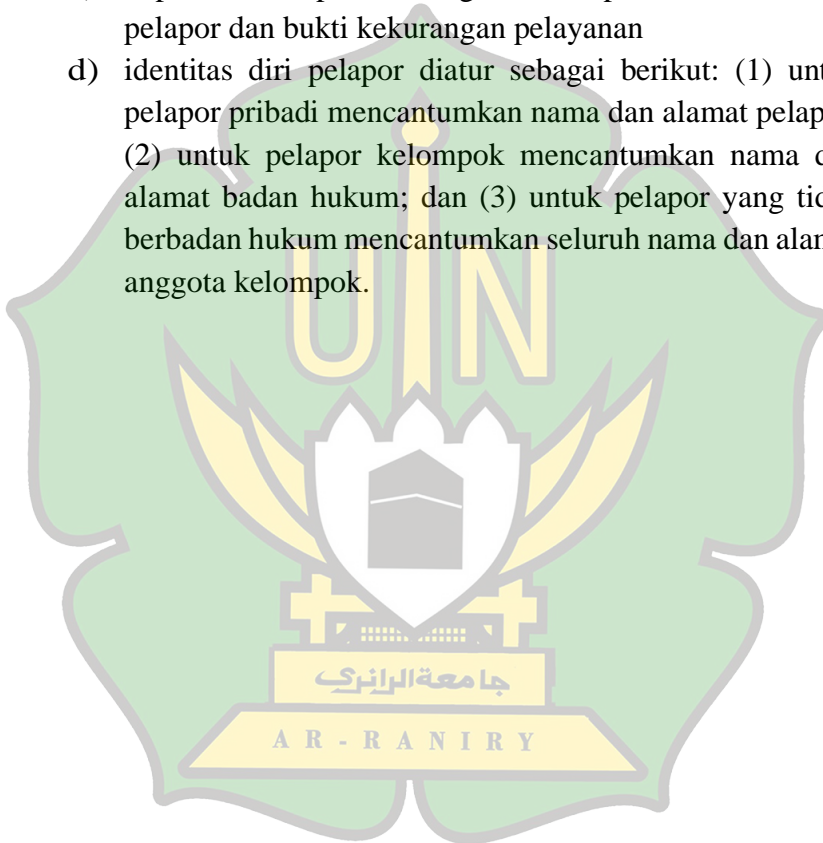
#### IX. perlindungan

- a) Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus mendapatkan perlindungan: warga negara Indonesia di luar negeri, hukum, keamanan, dan jiwa, kecelakaan, serta kesehatan.
- b) perlindungan kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus diberikan sebelum, selama, dan setelah Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus melaksanakan Ibadah Haji khusus
- c) perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus menghadapi permasalahan selama melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji khusus

- d) perlindungan hukum diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus serta pelayanan bantuan hukum
  - e) perlindungan keamanan diberikan kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan
  - f) perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi
  - g) perlindungan hukum dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah Haji Khusus diberikan dalam bentuk asuransi
  - h) pelaksanaan perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri, hukum, dan keamanan dilaksanakan oleh PIHK bersama dengan perwakilan pemerintah Republik Indonesia di Arab Saudi berkoordinasi dengan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi
  - i) masa pertanggungungan asuransi terhitung sejak berangkat dari bandara keberangkatan internasional sampai tiba di bandara kedatangan internasional di Indonesia
  - j) Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus diberikan asuransi karena cacat tetap akibat kecelakaan dan meninggal dunia
  - k) besaran pertanggungungan asuransi paling sedikit sebesar Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus
  - l) pembiayaan asuransi Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus dibayarkan menggunakan nilai manfaat Bipih Khusus
- X. penanganan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji khusus
- a) ketersediaan saluran penyampaian kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji khusus



- b) laporan kekurangan pelayanan disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun nonelektronik kepada: (1) perwakilan pemerintah Republik Indonesia di luar negeri; (2) Direktur Jenderal; (3) Inspektur Jenderal; (4) Kepala Kantor Wilayah; (5) Kepala Kantor Kementerian Agama; (6) PIHK; dan/atau (7) Asosiasi PIHK
- c) laporan disampaikan dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti kekurangan pelayanan
- d) identitas diri pelapor diatur sebagai berikut: (1) untuk pelapor pribadi mencantumkan nama dan alamat pelapor; (2) untuk pelapor kelompok mencantumkan nama dan alamat badan hukum; dan (3) untuk pelapor yang tidak berbadan hukum mencantumkan seluruh nama dan alamat anggota kelompok.



**BAB III**  
**SISTEM PENGAWASAN KANTOR WILAYAH**  
**KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH TERHADAP**  
**PENYELENGGARA TRAVEL HAJI DAN UMRAH**

**3.1 Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh**

**3.1.1 Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh**

Departemen Agama didirikan pada tanggal 3 Januari 1946 yang berpusat di Jakarta. Bersama Menteri yang pertama H. Rasjidi, BA (berdasarkan Penetapan Pemerintah Nomor 1/SD Tahun 1946) dan baru aktif pada tanggal 12 Maret 1946. Aktif setelah dicapainya konsensus dalam Rapat Bidang Pekerja Komite Nasional Pusat (BPKNP) tanggal 25 sampai 27 November 1946 bertempat di Fakultas Kedokteran Salemba Jakarta.

Adapun maksud didirikan Kementerian Agama adalah untuk memenuhi maksud pasal 29 UUD 1946 (pernyataan Menteri Agama I dalam Konferensi Dinas Djawatan Agama tanggal 17 Maret 1946 di Madura). Seiring berjalan dengan waktu, organisasi Kementerian Agama mengembangkan strukturnya sampai ke setiap provinsi yang ada di seluruh Indonesia. Pada saat berdirinya Kementerian Agama pada tahun 1946, Sumatra masih merupakan satu Provinsi dengan Gubernurnya Mr. Teuku Moch. Hasan yang berasal dari Aceh. Djawatan Agama Sumatra oleh pemerintah dipercayakan kepada H. Muchtar Yahya, kedudukannya masih berada di bawah Gubernur.

Barulah pada tahun 1956, dengan berubahnya struktur pemerintahan, Daerah Aceh dijadikan Daerah Istimewa Aceh berkedudukan di Koetaradja (Banda Aceh) dan untuk memimpin Djawatan Agama Daerah Istimewa Aceh ditunjuk Tengku Wahab Seulimeum. Kemudian dengan adanya Keputusan Menteri Agama No. 53 Tahun 1971 tentang

Struktur Organisasi, Tugas, Wewenang dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama Daerah, jika sebelumnya sebagai koordinator ditunjuk Kepala Djawatan Urusan Agama sebagai Pimpinan Perwakilan Departemen Agama, maka sejak itu istilah Kepala Djawatan diganti dengan Kepala Perwakilan sebagai Pimpinan Perwakilan Departemen Agama Provinsi.

Pada masa ini, jabatan Kepala Perwakilan Departemen Agama Provinsi Daerah Istimewa Aceh berturut-turut dipercayakan kepada H. M. Hasan, dilanjutkan dengan A. Kadir Thahir (AKTA), MA, Ibrahim Amin, dan H. Ibrahim Husin yang pada masa jabatannya keluarlah Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975, sehingga terjadi perubahan nama perwakilan menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Daerah Istimewa Aceh. Pada masa ini setelah Prof. H. Ibrahim Husin, kepala kantor berturut-turut dijabat oleh Drs. H. T. A. Mahmudi, Drs. H. Razali Azis, dan Drs. H. M. Nur Ali.

Seiring dengan dikeluarkannya Undang-Undang RI No. 18 Tahun 2001 tentang otonomi khusus bagi Provinsi Daerah Istimewa Aceh sebagai Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, maka disesuaikan lagi namanya menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dengan kepala kantor masih dijabat oleh Drs. H. M. Nur Ali dan kemudian digantikan oleh Drs. H. Ghazali Mohd. Syam.

Ketika Almarhum Drs. H. Ghazali Mohd. Syam memasuki masa pensiun pada tahun 2006 (menjadi Wakil Ketua dan selanjutnya menjadi Ketua MPU Aceh), maka sebagai Pgs. Kepala dipercayakan kepada Drs. H. A. Rahman TB, Lt yang pada masa itu menjabat sebagai Kepala Bagian Tata Usaha. Pada tanggal 2 November 2007 dia dilantik menjadi Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama

Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, dan menjabat sampai November 2011.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Aceh No. 46 Tahun 2009 tentang penggunaan sebutan nama Aceh, maka Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam disesuaikan lagi namanya menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Aceh. Pemerintah juga, melalui Peraturan Presiden No. 47/2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, mengubah semua bentuk Departemen, Kantor Menteri Negara dan Kantor Menteri Koordinator menjadi Kementerian Negara, dan juga dengan adanya Peraturan Menteri Agama RI No. 1 Tahun 2010 tanggal 28 Januari 2010 tentang perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama, maka Kanwil Departemen Agama Provinsi Aceh berubah namanya menjadi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh.<sup>56</sup>

### 3.1.2 Visi dan Misi

Visi: Terwujudnya Masyarakat Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong

Misi:

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- b. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel

---

<sup>56</sup> <https://aceh.kemenag.go.id/id/>

- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaann
- g. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.<sup>57</sup>

### 3.1.3 Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- b. pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah;
- c. bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji reguler, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah;
- d. koordinasi pelayanan di asrama haji; dan
- e. evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah

---

<sup>57</sup> Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015

Susunan Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh terdiri atas:

- a. **Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler;** mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang sinkronisasi data pendaftaran dan pembatalan haji reguler, dan pengelolaan dokumen dan visa haji reguler.
- b. **Seksi Bina Haji Reguler dan Advokasi Haji;** mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang bimbingan jemaah dan kelompok bimbingan jemaah haji, bina petugas haji, dan advokasi haji reguler
- c. **Seksi Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus;** mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang pemantauan, evaluasi, dan rekomendasi perizinan, serta koordinasi pengawasan penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus.
- d. **Seksi Transportasi, Perlengkapan, dan Akomodasi Haji Reguler;** mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, supervisi, di bidang pengelolaan transportasi dan perlengkapan haji serta koordinasi di bidang transportasi, penempatan akomodasi haji reguler, dan pelayanan di asrama.
- e. **Seksi Administrasi Dana Haji, Sistem Informasi Haji dan Umrah;** mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang pengelolaan dan administrasi



keuangan operasional haji, data, dan sistem informasi haji dan umrah.<sup>58</sup>

### **3.2 Strategi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam menerapkan transparansi kerja Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus**

Strategi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam menerapkan transparansi kerja PPIU dan PIHK adalah dengan melakukan tertib disiplin penyelenggara travel haji dan umrah dengan cara mengontrol tingkat kepatuhan travel melalui aplikasi. Modifikasi pengawasan dilakukan secara online dengan pemanfaatan SISKOPATUH. SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji khusus) sebagai bentuk pelayanan, pembinaan dan perlindungan baik kepada jamaah maupun travel. Dengan sistem berbasis web, travel dapat melakukan pendaftaran, pembayaran hingga keberangkatan yang transparan dan akuntabel. Strategi pengawasan lainnya sebagai upaya pencegahan terjadinya fraud (penipuan) adalah dengan melakukan pengawasan terhadap kesesuaian antara produk /paket yang dijual dengan implementasinya di lapangan.

Hal ini sebagaimana yang dikatakan Razali, yang menyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh pihak Kementerian Agama yakni melalui sistem monitoring aplikasi berbasis digital yaitu SISKOPATUH. Sistem ini memuat sejumlah informasi, di antaranya:

- a) Pendaftaran jemaah;
- b) Paket perjalanan yang ditawarkan ;
- c) Harga paket;
- d) Pemantauan penyediaan tiket yang terintegrasi dengan maskapai penerbangan, dan

---

<sup>58</sup> Hasil wawancara dengan Azhar sebagai Kepala Seksi Bina Umrah dan Haji Khusus, pada 12 Oktober 2022

- e) Pemantauan akomodasi yang terintegrasi dengan sistem muassasah (badan atau yayasan yang didirikan sebagai pengganti syekh jemaah Haji di Makkah) di Arab Saudi.<sup>59</sup>

SISKOPATUH adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus yang diciptakan untuk mengawasi penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus yang dapat diakses oleh PPIU dan PIHK yang sudah memiliki izin resmi dan sudah terdaftar di Kementerian Agama Republik Indonesia. SISKOPATUH mengintegrasikan dan mensinkronkan database dengan instansi pemerintah lainnya seperti imigrasi, bank, perusahaan asuransi, pencatatan warga dan kependudukan sipil, serta kepolisian, dalam hal ini memuat alur pemesanan visa yang terintegrasi dengan Kedutaan Besar Saudi Arabia, validasi identitas jemaah yang terintegrasi dengan Duk-capil dan pemantauan keberangkatan dan kepulangan yang terintegrasi dengan Imigrasi. Melalui Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umroh dan Haji Khusus, maka jemaah akan memperoleh nomor registrasi pendaftaran sebagai bukti proses pendaftaran yang dilakukan sesuai peraturan. Artinya, proses akhir pendaftaran adalah keluarnya nomor registrasi umroh (sejenis nomor porsi dalam pendaftaran ibadah haji). Dengan nomor registrasi ini, jemaah dapat memantau proses persiapan keberangkatan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara travel, mulai dari pengadaan tiket, pemesanan akomodasi, hingga penerbitan visa. Melalui sistem ini jemaah dapat memonitor seluruh proses pengurusan perjalanan ibadah umroh sejak pendaftaran hingga kembali ke Tanah Air.<sup>15</sup> sistem ini bertujuan untuk membuat segala sesuatu menjadi digital, terkomputerisasi, dan tersinkronisasi dengan lembaga pemerintah lainnya untuk memastikan database jemaah

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Razali sebagai Staff PT. Mecca Travel, pada 14 Oktober 2022

terverifikasi, diamankan, dan dilindungi.<sup>60</sup>

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh juga melakukan pengawasan dan penilaian terhadap kesesuaian standar usaha PPIU dan PIHK yang meliputi: persyaratan umum usaha, persyaratan khusus usaha, struktur organisasi dan SDM serta sistem manajemen usaha. Penilaian kesesuaian standar usaha dilakukan melalui tinjauan dokumen, terjun langsung lapangan, dan/atau secara dalam jaringan (daring). Pendekatan yang dilakukan dengan metode pengawasan secara kualitatif. Pengawasan secara kualitatif yakni pengawasan yang tidak melibatkan angka-angka dan digunakan untuk mengawasi organisasi secara keseluruhan dengan teknik yang digunakan yaitu pengamatan (observasi), inspeksi teratur dan langsung serta dengan menerima laporan tertulis.<sup>61</sup>

Dengan demikian dapat dipahami bahwa dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja PPIU dan PIHK, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh menerapkan teknik gabungan berupa teknik pengawasan secara langsung dan tidak langsung. Teknik pengawasan secara langsung yaitu dengan mengamati, meneliti, memeriksa, dan mengecek di tempat pekerjaan. Sedangkan pengawasan tidak langsung dilakukan petugas pengawasan dengan menganalisa laporan-laporan dari pelaksana PPIU dan PIHK. Dalam melaksanakan pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh melakukan pengawasan secara berkala sesuai dengan perencanaan.

Mekanisme pelaksanaan pengawasan terhadap kinerja PPIU dan PIHK yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh terdiri atas pengawasan rutin dan pengawasan insidental. Pengawasan rutin dilakukan

---

<sup>60</sup> Riska Afrianti Larasaty, *Siskopatuh As A Government Public Relations Strategy Past Novel*, Jurnal Komunikasi Global, 2020, hal 53

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Azhar sebagai Kepala Seksi Bina Umrah dan Haji Khusus, pada 12 Oktober 2022

melalui laporan pelaku usaha serta inspeksi lapangan. Laporan pengawasan paling sedikit memuat progress rekomendasi pendirian PPIU/PIHK, progress pembukaan kantor cabang PPIU/PIHK, penanganan permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus, dan laporan lainnya mengenai kegiatan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus. Pengawasan insidental dilakukan melalui pengaduan dari masyarakat dan pelaku usaha yang dijamin kerahasiaan identitasnya. Laporan yang bersifat insidental dapat disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan penanganan terhadap permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus.<sup>62</sup>

Adapun yang menjadi objek/kewenangan Kementerian Agama dalam melakukan pengawasan meliputi: pengawasan terhadap legalitas izin operasional PPIU/PIHK, pendirian kantor cabang PPIU/PIHK, rencana dan realisasi keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus, pendaftaran Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus, pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus, pelimpahan nomor porsi Jemaah Haji Khusus, perpindahan Jemaah Haji Khusus antar PIHK, dan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji Khusus, kegiatan operasional PPIU/PIHK di tanah air dan di Arab Saudi, indikasi adanya penyimpangan dan/atau kasus tertentu, pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi atau keterangan.

Terkait dengan pengawasan terhadap penyelenggara travel haji dan umrah, Pengawasan yang dilakukan dapat berupa pengawasan melekat, pengawasan masyarakat, dan pengawasan yudisial. Berikut penulis paparkan pengertian dari masing-masing jenis pengawasan tersebut adalah:

- a. Pengawasan Melekat adalah serangkaian kegiatan pengendalian yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan organisasi atau satuan kerja secara sistematis

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Azhar sebagai Kepala Seksi Bina Umrah dan Haji Khusus pada 12 Oktober 2022

agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana. Yaitu seperti standar operasional prosedur dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yang dilakukan selama ini secara sistematis, karena untuk standar operasional prosedur pengawasan itu di buat secara skala nasional dalam melakukan pengawasan seperti meninjau ke kantor travel untuk melihat fasilitas yang diberikan kepada jamaah agar sesuai dengan standar yang telah dibuat.

- b. Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, disampaikan secara lisan, tulisan, atau bentuk lainnya kepada aparatur Negara berupa sumbangan pikiran, saran perbaikan, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun, atau disampaikan melalui media massa. Di dalam pengawasan ini melibatkan langsung jamaah haji dan umrah untuk menilai apakah pelayanan yang telah di berikan oleh pihak Kementerian Agama maupun travel yang memberangkatkan telah memberikan hak jamaah secara keseluruhan.
- c. Pengawasan Yudisial adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga peradilan, dalam hal ini Peradilan Tata Usaha Negara bila terdapat perselisihan, sengketa, antara badan/pejabat tata usaha Negara dengan masyarakat baik seseorang atau badan hukum perdata yang merasa dirugikan. Sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama tentu melibatkan lembaga Peradilan Tata Usaha Negara karena dalam pengawasan menerapkan peraturan perundang-undangan dan peraturan Menteri Agama.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Departemen Agama RI, *Pengawasan dengan Pendekatan Agama*, Jakarta: Proyek Penyebarluasan Pengertian dan Kesadaran Pengawasan Melalui Jalur Agama, 2013, h. 4-6.



Informasi lainnya penulis kutip dari wawancara dengan Fitri, yang menyatakan bahwa dalam mengelola travel harus selalu berusaha bekerja dengan amanah sesuai prinsip syariah dan bekerja sama dengan pihak Kementerian Agama dengan mematuhi segala aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan, terlebih yang berkaitan dengan jemaah dan alokasi biaya umrah yang harus transparan.<sup>64</sup>

Dalam hal ini dapat dipahami bahwa pihak travel menyadari pentingnya mematuhi regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah khususnya Kementerian Agama yang memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggara travel haji dan umrah. Pengawasan dilakukan untuk memastikan apakah PPIU dan PIHK telah sesuai atau tidak dengan program yang telah dicanangkan. Pihak penyelenggara travel berupaya untuk menghindari adanya teguran baik lisan maupun tulisan agar tidak menimbulkan masalah dan menjaga kepercayaan masyarakat. Arahan Kementerian Agama terhadap pihak travel selaku penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus untuk senantiasa mematuhi segala ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **3.3 Implementasi Sistem Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam menanggulangi penipuan terhadap calon jemaah**

Implementasi sistem pengawasan pada tahap pertama adalah memastikan bahwa PPIU maupun PIHK bekerja sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Standar ialah perjanjian terdokumentasi yang mencakupi antara lain spesifikasi secara teknis atau kriteria yang tepat yang berperan sebagai peraturan, pedoman, atau deskripsi tertentu untuk memastikan suatu produk, barang, layanan atau proses sesuai dengan prosedur pada perjanjian terdokumentasi tersebut.

---

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan Fitri sebagai Staff PT.Gecko Wisata, pada 12 Oktober 2022



Standar pengawasan adalah kesepakatan yang dijadikan pedoman untuk mengukur kinerja dan mengambil perbaikan dalam menyelesaikan tanggung jawab secara efektif.

Ketentuan standar pelayanan yang harus dipenuhi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan haji khusus meliputi: ketepatan waktu memberangkatkan jemaah, kesesuaian paket perjalanan dengan surat perjanjian, pelayanan administrasi, pelaksanaan bimbingan ibadah, kualitas transportasi yang memadai, kualitas akomodasi, kualitas konsumsi, kualitas pelayanan kesehatan serta pelayanan pembatalan. Selain itu, pengawasan juga dilakukan dengan mengontrol kinerja PPIU dan PIHK sebagai pelaksanaan amanah Pasal 119 UU 8 tahun 2019 menegaskan bahwa: Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dilarang melakukan perbuatan yang menyebabkan kegagalan keberangkatan, penelantaran, atau kegagalan kepulangan jemaah Umrah.<sup>65</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak travel penyelenggara ibadah umrah maupun haji khusus untuk mengetahui wujud pengawasan yang dilakukan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Berdasarkan hasil wawancara dengan Fitri, pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh adalah dengan mengecek dan memeriksa setiap pelaksanaan kegiatan travel melalui aplikasi serta memastikan bahwa setiap pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip syariah dan standar pelayanan yang berlaku.<sup>66</sup>

Beberapa standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus seperti, menyediakan transportasi selama dua puluh empat jam kepada jemaah, memberi makanan kepada jemaah sebanyak tiga kali dalam

---

<sup>65</sup> Hasil wawancara dengan Azhar sebagai Kepala Seksi Bina Umrah dan Haji Khusus, pada 12 Oktober 2022

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan Fitri sebagai Staff PT. Gecko Wisata, pada 12 Oktober 2022

sehari, kemudian menyediakan paling sedikit satu petugas pendamping pada saat jamaah bepergian agar tidak tersesat, jika ada masalah kesehatan atau hal yang tidak diinginkan pada saat ibadah umrah maupun haji khusus pihak travel juga memberikan asuransi jiwa dan kecelakaan, untuk pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jamaah merupakan tanggung jawab dari pihak travel yang memberangkatkan jamaah, dan juga untuk pengurusan dokumen jamaah pada saat sedang sakit, meninggal, dan hilang saat sedang di tanah suci juga pengurusan dokumen lain yang dianggap perlu, kemudian menyediakan transportasi darat, transportasi udara, dan yang terakhir memberikan tempat untuk jamaah beristirahat di hotel dengan ketentuan paling jauh seribu meter dari Masjidil Haram.

<sup>67</sup>

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib menyelenggarakan kegiatan usaha sesuai dengan standar pelayanan. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah. Bagi pelaku usaha yang telah memiliki perizinan berusaha untuk melaksanakan perjalanan ibadah umrah atau untuk melaksanakan ibadah haji khusus harus mengelola perjalanan ibadah umrah/ibadah haji khusus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Untuk memiliki izin operasional sebagai PPIU, biro perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan:<sup>68</sup>

- a. memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan/ perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki salah satu kegiatan usahanya di bidang keagamaan/perjalanan ibadah yang telah mendapat

---

<sup>67</sup> Menteri Agama No.8 Tahun 2018

<sup>68</sup> Pasal 5 ayat 2 8/2018

- pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia;
- b. pemilik saham, komisaris, dan direksi yang tercantum dalam akta notaris perseroan terbatas merupakan warga negara Indonesia yang beragama Islam;
  - c. pemilik saham, komisaris, dan direksi tidak pernah atau sedang dikenai sanksi atas pelanggaran Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah;
  - d. memiliki kantor pelayanan yang dibuktikan dengan surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah dan melampirkan bukti kepemilikan atau sewa menyewa paling singkat 4 (empat) tahun yang dibuktikan dengan pengesahan atau legalisasi dari Notaris;
  - e. memiliki tanda daftar usaha pariwisata;
  - f. telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata yang dibuktikan dengan laporan kegiatan usaha;
  - g. memiliki sertifikat usaha jasa perjalanan wisata dengan kategori biro perjalanan wisata yang masih berlaku;
  - h. memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana;
  - i. memiliki laporan keuangan perusahaan 2 (dua) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar di Kementerian Keuangan dengan opini wajar tanpa pengecualian;
  - j. melampirkan surat keterangan fiskal dan fotokopi nomor pokok wajib pajak atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan;
  - k. memiliki surat rekomendasi asli dari Kantor Wilayah dengan masa berlaku 3 (tiga) bulan; dan
  - l. menyerahkan jaminan dalam bentuk deposito/bank garansi atas nama biro perjalanan wisata yang diterbitkan

oleh bank syariah dan/atau bank umum nasional yang memiliki layanan syariah dengan masa berlaku 4 (empat) tahun.

Untuk memiliki izin operasional PIHK, biro perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan:

- a. Pemohon mengajukan surat permohonan surat keterangan kepada Kepala Kantor Wilayah Provinsi
- b. Fotokopi izin sebagai PPIU yang masih berlaku
- c. Fotokopi izin usaha
- d. Fotokopi NPWP perusahaan dan NPWP direktur utama dan/atau direktur:
- e. Fotokopi akta pendirian perseroan terbatas dan perubahannya yang telah disahkan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia:
- f. Fotokopi surat keterangan domisili perusahaan:
- g. Rekomendasi dari instansi pemerintah provinsi yang membidangi pariwisata
- h. Struktur organisasi perseroan terbatas
- i. Fotokopi laporan keuangan 1 (satu) tahun terakhir yang sudah diaudit oleh kantor akuntan publik, dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian:
- j. Bukti telah menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dengan jumlah jemaah umrah paling sedikit 300 (tiga ratus) orang
- k. Hasil akreditasi PPIU dalam 3 (tiga) tahun terakhir (minimal akreditasi B):
- l. Fotokopi jaminan bank atas nama biro perjalanan wisata yang diterbitkan oleh BPS BPIH dan berlaku selama 4 (empat) tahun
- m. Surat pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan kewajiban sebagai PIHK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Dari sini dapat dipahami bahwa paling tidak PPIU dan PIHK dalam memberikan pelayanannya harus sesuai dengan

SPM (Standar Pelayanan Minimal). Standar Pelayanan Minimal penyelenggaraan ibadah umrah maupun haji khusus adalah tolok ukur pelayanan minimal yang wajib diberikan oleh Penyelenggara Ibadah umrah maupun Haji Khusus kepada jemaah. Standar pelayanan minimal penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus bertujuan untuk memberikan kepastian tersedianya pelayanan minimal oleh PPIU dan PIHK yang digunakan sebagai acuan dalam pengawasan dan penilaian terhadap kinerja PPIU dan PIHK. Apabila pelayanan yang diberikan kurang dari standar, bisa dikatakan pihak PPIU dan PIHK melakukan pelanggaran dengan menghilangkan pelayanan yang sudah seharusnya menjadi hak jemaah. Menurut Kamir dalam bukunya *Etika Customer Service* menjelaskan bahwasanya ciri-ciri pelayanan yang baik salah satunya yaitu memahami kebutuhan jemaah.<sup>69</sup> Dalam hal ini, kebutuhan jemaah itu harus dilayani dengan standar minimal agar kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik oleh jemaah yang menunaikan ibadah haji maupun umrah.

Tahap selanjutnya pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh adalah dengan menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Operasional Prosedur merupakan suatu alur/cara kerja yang sudah terstandarisasi dan memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk. SOP merupakan prosedur yang dilaksanakan secara kronologis guna membantu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan untuk mendapatkan hasil kerja secara efektif. SOP yang telah terstandarisasi dan eksplisit merupakan sebuah aspek penting dari setiap sistem kualitas yang akan melahirkan sebuah kemampuan untuk bekerja secara selaras dan sesuai standar yang sudah ada.

---

<sup>69</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal 186-187

Berdasarkan informasi dari Bapak Azhar selaku Kepala Seksi Bina Umrah dan Haji Khusus, Standar Operasional Prosedur (SOP) pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama tidak dibuat secara tertulis namun tetap dilaksanakan secara sistematis seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Agama No.8 Tahun 2018, misalnya seperti menanyakan perizinan pada travel penyelenggara haji dan umrah, masih aktif atau tidak jika masih aktif maka tidak ada masalah. Akan tetapi jika sudah tidak aktif surat perizinan penyelenggaraan haji dan umrah perlu diperpanjang karena jika tidak, maka travel tidak dapat memberangkatkan jamaahnya, kemudian jumlah jamaah yang di bawa, adanya notaris, jumlah orang yang bekerja di travel, hal ini juga ikut ditanyakan pada saat pengawasan untuk melihat pelayanan yang diberikan travel kepada jamaahnya agar bisa maksimal, kemudian jumlah peralatan yang digunakan untuk pelayanan terhadap jamaah seperti komputer untuk menginput data jamaah kemudian brosur yang berisi penjelasan mengenai perjalanan haji dan umrah yang dapat dibaca oleh jamaah, SOP juga dilakukan dengan memantau dan memastikan adanya kesesuaian standar pelayanan yang diterapkan seperti pelayanan administrasi, kualitas transportasi, pelayanan akomodasi, konsumsi, pelayanan kesehatan, dan pelayanan bimbingan manasik yang telah dilakukan PPIU dan PIHK, baik sebelum keberangkatan, selama perjalanan, dan di tanah suci.

Kemudian Standar Operasional Prosedur (SOP) pengawasan khusus PPIU juga harus memenuhi unsur 5 pasti umrah dalam melayani jamaah. 5 PASTI yang harus ditaati oleh PPIU dan dipahami umat Islam yang akan menjalankan ibadah umrah, yakni Pasti-kan travel/bironya, Pasti-kan Jadwalnya, Pasti-kan Terbangnya, Pasti-kan Hotelnya dan Pasti-kan Visanya. Kementerian Agama menegaskan komitmen untuk memberikan pelayanan dan perlindungan terbaik bagi



masyarakat. Berikut penulis jabarkan tentang lima pasti umrah yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.

a) Memastikan bahwa travel/bironya memiliki Ijin Resmi. Salah satu cara memastikan travel umroh memiliki ijin resmi adalah terdaftar di Kementerian Agama Republik Indonesia. Pastikan sebelum mendaftarkan nama di travel perjalanan Umrah atau Haji, ada baiknya di cek terlebih dahulu latar belakang travelnya. Bertanya kepada jamaah yang pernah di berangkatkan oleh travel tersebut. Dengan tujuan untuk menghindari terjadinya penipuan publik yang bisa di lakukan oleh siapa saja. Untuk memastikan travel perjalan Haji dan Umrah memiliki izin resmi atau tidak, dengan bantuan teknologi yang semakin canggih mengikuti perkembangan zaman yaitu melakukan pengecekan melalui website resmi Kementerian Agama.

b) Memastikan Jadwal Keberangkatan dan Penerbangan ke Tanah Suci. Dengan mengetahui kepastian berangkat dan penerbangan jamaah, jamaah bisa mempersiapkan diri mulai dari kesehatanfisik dan psikis, perlengkapan yang akan dibawa, dan hal penting lainnya. Jika jadwal keberangkatan sudah pasti, cek kembali maskapai penerbangan yang akan menghantar dan bagaimana rutenya

c) Memastikan Harga dan Paket Layanan yang ditawarkan Biro Perjalanan Umroh. Paket umroh mempunyai berbagai spesifikasi yang tentu berbanding lurus dengan harganya. Pastikan dalam paket umroh tersebut sudah termasuk biaya: Transportasi, Konsumsi, Manasik, dan Petugas Travel (Muthawif/Guide). Keempat hal tersebut adalah hak-hakyang akan dimiliki oleh mereka sebagai jamaah Umrah.

d) Memastikan Hotelnya. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan,

penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no km 94/HK 103/MPT 1987). Hotel yang di kelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas: Jasa penginapan, Pelayanan makanan dan minuma, Pelayanan barang bawaan, Pencucian pakaian, Penggunaan fasilitas perabot dan hias-hiasan yang ada di dalamnya dengan syarat pembayaran.<sup>70</sup>

e) Memastikan visanya. Pastikan Mendapat Visa Umroh. Visa umroh anda harus selesai maksimal 3 hari sebelum keberangkat. Tanpa visa jamaah tidak dapat melakukan perjalanan ke luar Negeri, karena perjalanan keluar Negeri tanpa Visa itu ilegal.

Selanjutnya pada tahap evaluasi pengawasan yang merupakan tahap dari penilaian dari hasil kinerja merupakan implementasi strategi yang diterapkan dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Pada tahap ini penggunaan informasi hasil kinerja untuk melakukan tindakan perbaikan dan memecahkan masalah. Sebagaimana dijelaskan Bapak Azhar, evaluasi pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh terhadap PPIU dan PIHK memberikan umpan balik/feedback berupa kepatuhan terhadap regulasi yang mengatur tentang pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah berdasarkan prinsip syariah, peningkatan kapasitas individu (*capacity building*) sehingga efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan kerja.<sup>71</sup>

Berdasarkan bahasan diatas, maka implementasi sistem pengawasan terhadap travel penyelenggara ibadah haji dan umrah oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

---

<sup>70</sup> Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), hal 8

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Azhar sebagai Kepala Seksi Bina Umrah dan Haji Khusus, pada 12 Oktober 2022

telah memiliki manajemen untuk mengatur setiap kegiatan yang dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen. Untuk melaksanakan proses tersebut biasanya seorang manajer atau kepala bidang terlebih dahulu akan membuat perencanaan yang matang untuk mencapai arah tujuan, kemudian membuat organisasi atau tim pengawas yang sesuai dengan jabatan atau bagiannya untuk memimpin dan melaksanakan tugas masing-masing. Setelah itu baru dilakukan pengawasan atau turun kelapangan secara langsung untuk melaksanakan survei guna mengetahui apakah ada travel yang tidak berlangsung sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Jika terjadi penyimpangan dari rencana maka tugas seorang kepala bidang penyelenggaraan haji dan umrah untuk melaksanakan tindakan perbaikan agar hasil yang dicapai sesuai dengan aturan atau perencanaan yang dibuat.

Selanjutnya jika dihubungkan dengan manajemen bisnis syariah, yang juga termasuk bagian dari syariat Islam, segala sesuatu yang menjadi pekerjaan itu harus *dimanaj* (dikerjakan) dengan benar, tertib, teratur, sistematis, tuntas, dan bertanggung jawab. Tidak boleh dilaksanakan asal-asalan. Apa yang diatur dalam Islam ini telah menjadi indikator pelaksanaan manajemen yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW. Diantara ayat Al-Qur'an yang dapat dijadikan acuan pekerjaan manajemen antara lain dalam Qs. Ash-Shaff ayat 4 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

Artinya: Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.

M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Misbah menafsirkan Al-Qur'an surah Ash-Shaff ayat 4 dari kata *marshush* yang berarti berdempet dan tersusun dengan rapi. Yang dimaksud oleh ayat diatas adalah kekompakan anggota

barisan, kedisiplinan mereka yang tinggi, serta kekuatan mental mereka menghadapi ancaman dan tantangan.

Berdasarkan ayat Al-Qur'an surah Ash-Shaff ayat 4 serta penafsiran oleh M. Quraish Shihab diatas dihubungkan dengan manajemen bisnis syariah dalam pengawasan menunjukkan bahwa ada kesesuaian dengan maksud penafsir ayat tersebut yakni pengawasan harus dilakukan dengan kerjasama yang baik antara lembaga pengawas seperti KPHI (Komisi Pengawas Haji Indonesia) dan Kementerian Agama dengan kantor usaha seperti travel penyelenggara haji dan umrah yang diawasi, pengawasan dilakukan secara disiplin, serta untuk travel penyelenggara haji dan umrah harus memiliki kekuatan yang tangguh agar dapat menghadapi ancaman dan tantangan seperti adanya kasus yang terjadi kepada travel penyelenggara haji dan umrah yang melakukan penipuan terhadap jamaah agar tidak melakukan hal yang sama. Karena penipuan merupakan salah satu sifat dari tanda orang munafik.

Jika dikaitkan dengan teori pengawasan, dalam sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pengawasan tersebut merupakan suatu usaha untuk menetapkan standar pelaksanaan yang berkenaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, pengawasan dilakukan untuk membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mengetahui adanya penyimpangan, dan dapat dilakukan tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

Untuk standar operasional prosedur yang dibuat oleh Kementerian Agama Provinsi Aceh telah dilaksanakan secara sistematis untuk menjamin pelaksanaan kegiatan atau tugas organisasi agar dapat berjalan sesuai dengan rencana, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta memenuhi asas efisiensi dan efektivitas. Bekerja dengan efisien adalah bekerja

dengan gerakan, usaha, waktu dan tenaga yang sedikit dan mungkin dengan hasil yang tetap sama. Cara bekerja yang efisien dapat diterapkan oleh semua karyawan untuk semua pekerjaan yang kecil maupun yang besar sehingga dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas dengan menghemat tenaga, waktu, biaya, bahan dan lainnya. Sedangkan efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektifitas juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentu

### **3.4 Upaya pencegahan dan perbaikan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh**

Dalam melakukan upaya pencegahan akan terjadinya fraud (penipuan) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh melakukan pengawasan baik secara preventif maupun represif. Pengawasan Preventif merupakan pengawasan berupa pencegahan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya *fraud* (penipuan) dan penyimpangan terhadap penyelenggara travel umrah dan haji khusus di Provinsi Aceh. Berdasarkan hasil wawancara pelaksanaan pengawasan preventif mengacu pada 3 aspek, yaitu kepatuhan terhadap regulasi, pembentukan satgas pencegahan, serta pengawasan terpadu di bandara.<sup>72</sup>

Regulasi yang mengatur mengenai penyelenggara travel umrah dan haji khusus ditetapkan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 mengenai pengawasan terhadap perencanaan perjalanan serta kegiatan operasional jamaah dan ketaatan/penertiban terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Rencana perjalanan yang dimaksud adalah penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus sebagai rangkaian kegiatan perjalanan yang meliputi

---

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Azhar sebagai Kepala Seksi Bina Umrah dan Haji Khusus, pada 12 Oktober 2022



pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah maupun Haji Khusus harus dilaksanakan dengan berdasarkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas dan syariat.<sup>73</sup>

Tindakan preventif yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh untuk meminimalkan adanya biro perjalanan umrah maupun haji khusus yang tidak sesuai yang diinginkan. Regulasi ini telah menjadi pegangan kementerian Agama dan menjadi rujukan pada seluruh penyelenggara travel. Dalam upaya memaksimalkan pengawasan secara preventif Kementerian Agama juga melakukan pengawasan secara berkala

Adapun pengawasan represif merupakan pengawasan yang dilakukan sebagai tindak lanjut dari pengawasan preventif, pengawasan represif ialah suatu pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan tersebut sudah dilaksanakan atau dilakukan, terutama jika pelanggaran telah terjadi untuk selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan (corrective). Upaya perbaikan dilakukan ketika ditemukannya suatu pemasalahan yang dapat menjadi suatu kendala maupun hambatan. Dengan tindakan perbaikan diartikan, tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun tujuan dari tindakan perbaikan ini yaitu untuk memperbaiki jika terdapat kesalahan-kesalahan, agar tujuan dan standar yang telah ditentukan dapat tercapai dan pelaksanaan program kerja pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.

Berdasarkan informasi dari Bapak Azhar, upaya perbaikan yang dilakukan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu dengan memberi perlindungan terhadap

---

<sup>73</sup> pasal 2 Permenag 8/2018



jamaah, melakukan pemanggilan sampai kepada pencabutan izin travel, sesuai dengan tingkat penyimpangan yang dilakukan. Pelindungan warga negara Indonesia di luar negeri diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila jemaah umrah dan petugas umrah menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan ibadah umrah. Pelindungan hukum diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah dan petugas umrah serta pelayanan bantuan hukum. Pelindungan keamanan diberikan kepada Jemaah Umrah dan petugas umrah dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan. Pelindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi.

Selanjutnya strategi pengawasan represif terhadap penyelenggaraan travel umrah dan haji khusus yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh berupa teguran dengan pemanggilan untuk klarifikasi atas pengaduan/temuan hasil pengawasan, peringatan sesuai tingkat pelanggaran, hingga pencabutan izin travel. Teguran yang diterapkan berupa teguran secara lisan dan tertulis yang diberikan ke pihak travel yang melakukan pelanggaran yang tidak sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Teguran secara lisan ditujukan kepada travel penyelenggara pelayanan umrah untuk senantiasa memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan 5 PASTI UMRAH yaitu kepastian travel berizin umroh, jadwal keberangkatan dan penerbangannya, harga dan paket layanannya, hotel dan visanya. Apabila pihak travel tidak bisa memberikan jaminan hal tersebut maka selanjutnya pihak Kementerian agama melakukan teguran tertulis.

Teguran tertulis yaitu melakukan teguran yang merinci pelanggaran-pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan pihak travel untuk segera diperhatikan dan dimaklumi untuk diperbaiki serta ditindaklanjuti. Pada tahap selanjutnya apabila pihak travel tidak mengindahkan teguran dan peringatan yang

diberikan, maka dikenakan sanksi pembekuan izin penyelenggaraan. Kementerian Agama memberikan tindakan berupa pencabutan izin operasional dan masuk sebagai travel bermasalah (blacklist). Penindakan yang dimaksud yaitu memberikan hukuman pencabutan izin operasional terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) maupun Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.

Pengenaan sanksi administratif kepada PPIU/PIHK dilakukan dengan prosedur yaitu: (1) Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal atas nama Menteri memberikan sanksi administratif kepada PPIU/PIHK berdasarkan usulan dari Direktur Jenderal (2) sebelum mengusulkan pemberian sanksi administratif, terlebih dahulu dilakukan: telaah terhadap permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus, klarifikasi terhadap pihak-pihak yang bertanggung jawab dilengkapi dengan bukti pendukung, pembahasan kasus bersama dengan Tim Koordinasi Identifikasi dan Penanganan Masalah Ibadah Umrah dan Haji Khusus dan pemberian rekomendasi sanksi administratif terhadap kasus PPIU dan PIHK.

Dalam rangka memproteksi jamaah Kementerian Agama juga memberikan kompensasi kepada jamaah dengan jaminan yang ada pada Garansi Bank. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Seksi Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yang menyatakan bahwa jika terjadi fraud (penipuan) yang menyebabkan kerugian finansial bagi jamaah yaitu salah satunya dengan memberikan kompensasi kepada jamaah dengan jaminan yang ada pada Garansi Bank.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya maka berikut ini penulis sajikan beberapa kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Strategi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam menerapkan transparansi kerja PPIU dan PIHK adalah dengan melakukan tertib disiplin penyelenggara travel haji dan umrah dengan cara mengontrol tingkat kepatuhan travel melalui aplikasi SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji khusus) sebagai bentuk pelayanan, pembinaan dan perlindungan baik kepada jamaah maupun travel, melakukan pengawasan terhadap kesesuaian antara produk /paket yang dijual dengan implementasinya di lapangan, melakukan pengawasan dan penilaian terhadap kesesuaian standar usaha PPIU dan PIHK yang meliputi: persyaratan umum usaha, persyaratan khusus usaha, struktur organisasi dan SDM serta sistem manajemen usaha.

Mekanisme pelaksanaan pengawasan terdiri atas pengawasan rutin dan pengawasan insidental dengan menerapkan teknik gabungan berupa teknik pengawasan secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan yang dilakukan dapat berupa pengawasan melekat, pengawasan masyarakat, dan pengawasan yudisial.

2. Implementasi sistem pengawasan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tahap pertama adalah memastikan bahwa PPIU maupun PIHK bekerja sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan, seperti: ketepatan waktu memberangkatkan jamaah, kesesuaian paket perjalanan dengan surat perjanjian, pelayanan administrasi, pelaksanaan bimbingan ibadah, kualitas

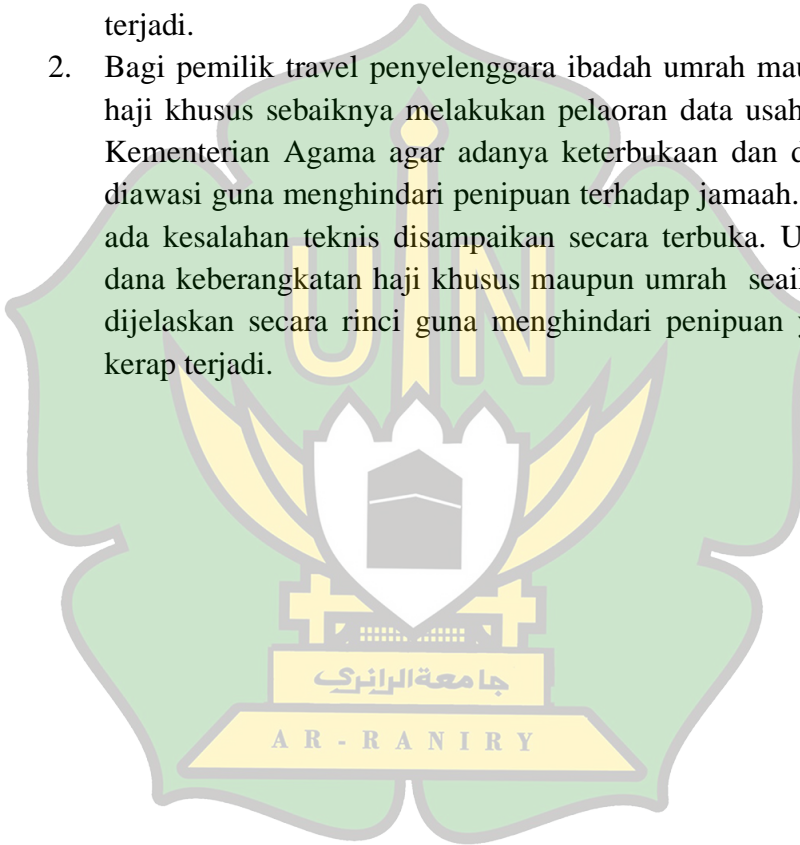
transportasi yang memadai, kualitas akomodasi, kualitas konsumsi, kualitas pelayanan kesehatan serta pelayanan pembatalan. Tahap selanjutnya adalah dengan menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) dilaksanakan secara sistematis seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Agama No.8 Tahun 2018, SOP pengawasan khusus PPIU juga harus memenuhi unsur 5 pasti umrah dalam melayani jamaah yakni Pasti-kan travel/bironya, Pasti-kan Jadwalnya, Pasti-kan Terbangnya, Pasti-kan Hotelnya dan Pasti-kan Visanya. Selanjutnya pada tahap evaluasi pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh terhadap PPIU dan PIHK memberikan umpan balik/feedback berupa kepatuhan terhadap regulasi yang mengatur tentang pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah berdasarkan prinsip syariah, peningkatan kapasitas individu (capacity building) sehingga efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan kerja.

3. Upaya pencegahan akan terjadinya fraud (penipuan) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh melakukan pengawasan baik secara preventif maupun represif. Pengawasan preventif mengacu pada 3 aspek, yaitu kepatuhan terhadap regulasi, pembentukan satgas pencegahan, serta pengawasan terpadu di bandara. Upaya perbaikan yang dilakukan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu dengan memberi perlindungan terhadap jamaah, melakukan pemanggilan sampai kepada pencabutan izin travel, sesuai dengan tingkat penyimpangan yang dilakukan. Dalam rangka memproteksi jamaah Kementerian Agama juga memberikan kompensasi kepada jamaah dengan jaminan yang ada pada Garansi Bank.

## 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penelii lakukan, beberapa saran yang dapat dicermati sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh untuk dapat melakukan yang dibuat secara terprogram terhadap travel penyelenggara ibadah haji dan umrah serta dapat memerikan arahan untuk masalah-masalah kecil yang terjadi.
2. Bagi pemilik travel penyelenggara ibadah umrah maupun haji khusus sebaiknya melakukan pelaoran data usaha ke Kementerian Agama agar adanya keterbukaan dan dapat diawasi guna menghindari penipuan terhadap jamaah. Jika ada kesalahan teknis disampaikan secara terbuka. Untuk dana keberangkatan haji khusus maupun umrah sebaiknya dijelaskan secara rinci guna menghindari penipuan yang kerap terjadi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014
- Afifi, Musthafa, "Audit Keuangan PPIU, Untuk Penyelenggaraan Umrah yang Profesional, Transparan, Akuntabel, dan Bersyariat", *Jurnal PETA*, 2019
- Al-Hawary, As Sayyid Mahmud, Shohih Bukhori : 6010, *I darah al Asasul wal Ushulil Ilmiyyah*
- Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Effendi, Onong Uchayana, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Mandar Maju, 1999
- Effendi, Usman, *Asas Manajemen*, Jakarta : Rajawali Pers, 2014
- Ernie, Tisnawati Sule. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2005
- Etriana, Ety dan Achmad Muhammad, *Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta*, *Jurnal MD* Vol. 4 No. 2 2018
- Gumiwang, R. *Pentingnya Mencegah Penipuan dengan Audit Travel Umrah*
- Hafidhuddin, Didin, *Manajemen Syariah*, Jakarta : Gema Insani, 2008
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1996
- Harahap, Sofyan Syafri Akuntansi, *Pengawasan dan Manajemen dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Fe Universitas Trisakti, 1992
- Herman, Sentot, *Fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan manajemen korporasi*, *jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2 Nomor 1, Edisi 1 Maret 2010
- Kadarman, A .M., *Pengantar Ilmu Manajemen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996



- Marina, Siti, *Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umrah Oleh Kementerian Agama Kota Palang Karaya*. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya
- Mayantie, Kicky, *Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Umroh dan In Boun Indonesia (ASPHURINDO) Terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji & Umroh*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah, 2015
- Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009
- Murhaini, Suriansyah, *Manajemen Pengawasan Pemerintah Daerah*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014
- Najati, M Utsman, *Belajar EQ, Dan SQ Dari Sunah Nabi* , Jakarta: Hikmah, 2006
- Nisfatimah, Siti Nurvia, *Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban*, Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2022
- Pidarta, M ade, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara, 1988
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah
- Resti, Winda, *Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Pekanbaru*, Jurnal Vol. 8: Edisi II Juli - Desember 2021
- Sahertain, Piet. *Konsep Dasar Dan Teknik Supervisi*, Jakarta: Rineka Cipta. 2008
- Sallis, Dward. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, terj. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD, 2011

- Siagian, Sondang P. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2007
- Simbolon, Maringan Masry, *Dasar – Dasar Administrasi dan Manajemen* Jakarta: Ghalia Indonesia: 2004
- Sin, Ahmad Ibrahim Abu, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabet, 2010
- Siagian, Sondang P, *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2007
- Terry, George R, *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT. Alumni, 2012
- Undang-Undang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 63.
- Wibowo, *Manajemen Perubahan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016
- <https://www.cnnindonesia.com/nasional>
- <https://news.detik.com/berita/d-5281573/tipu-jemaah-rp-14-miliar-2-pemilik-travel-umroh-di-aceh-ditangkap>
- <http://www.nusakini.com/news/kemenag-tingkatkan-pengawasan-terhadap-travel-umrah>

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

# LAMPIRAN

## KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: 580/Un.08/Ps/10/2022

Tentang:

### PENUNJUKAN PEMBIMBING TESIS MAHASISWA

#### DIREKTUR PASCASARJANA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : 1. bahwa untuk menjamin kelancaran penyelesaian studi pada Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh dipandang perlu menunjuk Pembimbing Tesis bagi mahasiswa;
2. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Keputusan ini, dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Tesis.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor 156 Tahun 2004 tentang Pedoman/Pengawasan, Pengendalian dan Pembinaan Diploma, Sarjana, Pascasarjana Pada Perguruan Tinggi Agama;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015 tentang STATUTA UIN Ar-Raniry;
5. Keputusan Dirjen Binbaga Islam Departemen Agama R.I. Nomor 40/E/1988 tentang Penyelenggaraan Program Pascasarjana IAIN Ar-Raniry di Banda Aceh;
6. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tanggal 2 Januari 2015 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : 1. Hasil Seminar Proposal Tesis Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022, pada hari Senin tanggal 07 Maret 2022.
2. Keputusan Rapat Pimpinan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada hari Rabu Tanggal 12 Oktober 2022.
3. Berdasarkan surat permohonan mahasiswa yang bersangkutan untuk ganti judul tesis.
- MEMUTUSKAN:
- Menetapkan Kesatu : Menunjuk:
1. Dr. Muhammad Maulana, MA
2. Dr. Nevi Hasnita, M. Ag
- Sebagai Pembimbing Tesis yang diajukan oleh:
- N a m a : Murnasyithah
- N I M : 201008027
- P r o d i : Ekonomi Syariah
- J u d u l : Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam Reduksi Tingkat Fraud Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus
- Kedua : Pembimbing Tesis bertugas untuk mengarahkan, memberikan kritik konstruktif dan bimbingan Tesis sehingga dianggap memenuhi standar untuk memperoleh gelar Magister.
- Keliga : Kepada Pembimbing Tesis yang namanya tersebut di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Keempat : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir pada tanggal 31 Agustus 2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.
- Keenam : Dengan berlakunya SK ini, Maka SK No. 261/Un.08/Ps/05/2022 dinyatakan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di Banda Aceh  
pada tanggal 12 Oktober 2022



Tembusan: Rektor UIN Ar-Raniry di Banda Aceh.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
PASCASARJANA

Jl. Ar-Raniry No. 1 Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon (0651) 7552397, Hp. 085297931017, Fax (0651) 7552397  
E-mail: [pascasarjanauin@ar-raniry.ac.id](mailto:pascasarjanauin@ar-raniry.ac.id) Website: [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id)

Nomor : 3166/Un.08/ Psi/10/2022  
Lamp : -  
Hal : Pengantar Penelitian Tesis

Banda Aceh, 11 Oktober 2022

Kepada Yth

Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

di-

Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, Direktur Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh menerangkan bahwa:

Nama : Nurmasylthah  
NIM : 201008027  
Tempat/Tgl. Lahir : Mns. Rayeuk Nisam / 27 Oktober 1995  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Alamat : Desa Panterik, Kecamatan Lueng Bata

adalah mahasiswa Pascasarjana UIN Ar-Raniry yang sedang mempersiapkan penyelesaian penelitian Tesis yang berjudul: "**Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam Reduksi Tingkat Fraud Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus**".

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu dapat mengizinkan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian dan memberikan data seperlunya.

Demikian surat pengantar ini dikeluarkan, atas perhatian dan kerjasamanya kami haturkan terima kasih.

Wassalam,  
Direktur,

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Eka Srimulyani



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH**  
 Jln. Tgk. Abu Lam U. No. 9 Banda Aceh 23242  
 Telp. (0651) 22442-22510-22412

**SURAT KETERANGAN**

B-5605/Kw.01.5/HJ.00/12/2022


Yang bertanda tangan di bawah ini, Sub Koordinator Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nurmasiyah  
 NIM : 201008027  
 Alamat : Desa Panterik Kecamatan Lueng Bata Banda Aceh  
 Program Studi : S-2 Ekonomi Syariah

Yang namanya tersebut diatas berdasarkan surat Direktur Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh tanggal 11 Oktober 2022, Nomor: 3166/Un.08/Ps/10/2022, telah selesai mengadakan penelitian dan hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian untuk penyusunan Tesis yang berjudul "Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam Reduksi Tingkat Fraud Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 15 Desember 2022  
 Sub Koordinator Bina PUHK

  
 H. Azhar, S.Ag., MA  
 NIP. 197504062000031002

AR-RANIRY

Tabel: Daftar Penyelenggara travel Kantor Pusat Provinsi Aceh

NO	PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH/HAJI KHUSUS	SURAT KEPUTUSAN MENTERI AGAMA R.I (PUSAT)
1	PT. Mafaza Tour & Travel	NOMOR 808 TAHUN 2019
2	PT. Dian Almaaz Wisata	NOMOR 493 TAHUN 2017
3	PT. Namirah Merdu Wisata	NOMOR 370 TAHUN 2017
4	PT. Belangi Wisata Islami	NOMOR 644 TAHUN 2017
5	PT. Ruhama Tour Travel	NOMOR U. 171 TAHUN 2020
6	PT. Zul Nawiya Wisata	NOMOR U. 234 TAHUN 2020
7	PT. Maulana Babul Jannah	NOMOR U. 135 TAHUN 2020
8	PT. Alsa Panca Perkasa	NOMOR U. 225 TAHUN 2020
9	PT. Abusiraj Semesta Qurani	NOMOR U. 176 TAHUN 2020
10	PT. Yadara Wisata Bersama	NOMOR U. 188 TAHUN 2020
11	PT. Tabarak Abu Zubair	NOMOR U. 319 TAHUN 2020
12	PT. Lintas Asia Dzahab	NOMOR U.318 TAHUN 2020
13	PT. Sarmania Bina Utama	NOMOR U. 381 TAHUN 2020
14	PT.Nusantara Grups Internasional	NOMOR U.382 TAHUN 2020
15	PT. Al Qaaf Milyasa Wisata	NOMOR U.11 TAHUN 2021
16	PT. Gecko Wisata	NOMOR U.316 TAHUN 2020
17	PT. Kaifa Wisata Qurani	NOMOR U.317 TAHUN 2020
18	PT. Perjalanan Ata Nanggroe	NOMOR U. 380 TAHUN 2020
19	PT. Katana Wisata Perkasa	NOMOR U. 347 TAHUN 2020
20	PT. Alqebalah Umra Travel	NOMOR U. 19 TAHUN 2021
21	PT. Abu Mekkah Tour & Travel	NOMOR U. 346 TAHUN 2020
22	PT. Na Ban Keunira	NOMOR U. 450 TAHUN 2020
23	PT. Dar Tauhid Haramain	NOMOR U. 564 TAHUN 2020



24	PT. Berkah Zamzam Wisata	NOMOR U. 79 TAHUN 2021
25	PT. Luzi Ben Jawas Wisata	NOMOR U.195 TAHUN 2021
26	PT. Sarana Berkah Azzikra	NOMOR 02060100002940001
27	PT. Al Azhar Laris Umrah	NOMOR 02220109173406
28	PT. Al Mabzur Aceh	NOMOR 27052200149810002
29	PT. Sairul Barokah Travel	NOMOR 02201054827210001

Tabel: Daftar Penyelenggara travel Kantor Cabang Provinsi Aceh

NO	PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH/HAJI KHUSUS	SURAT KEPUTUSAN MENTERI AGAMA R.I (PUSAT)
1	PT. Lintas Iskandaria	NOMOR 559 TAHUN 2016
2	PT. Grand Darussalam	NOMOR 930 TAHUN 2017
3	PT. Albis Nusa Wisata	NOMOR 806 TAHUN 2017
4	PT. Pesona Mozaik	NOMOR 630 TAHUN 2016
5	PT. Darul Iman	NOMOR 770 TAHUN 2017
6	PT. Patuna Mekar Jaya	NOMOR 700 TAHUN 2016
7	PT. Multazam Wisata Agung Tamiang	NOMOR 373 TAHUN 2016
8	PT. Multazam Wisata Agung Meulaboh	NOMOR 373 TAHUN 2016
9	PT. Auliya Perkasa Abadi	NOMOR 454 TAHUN 2017
10	PT. Sahara Rizky Holidays	NOMOR 71 TAHUN 2018
11	PT. Gadeka Expressindo	NOMOR 765 TAHUN 2016
12	PT. Alfalah Tour & Travel	NOMOR 6 TAHUN 2017
13	P T. Al Muchtar Tour & Travel	NOMOR 213 TAHUN 2017
14	PT. Praba Arta Buana Utama	NOMOR 692 TAHUN 2017
15	PT. Alfalah Tour & Travel	NOMOR 6 TAHUN 2017
16	PT. Babul Umrah Mandiri Wisata	NOMOR 632 TAHUN 2016
17	PT. Khazzanah Al-Anshary	NOMOR 116 TAHUN 2018
18	PT. Zamzam Prima Persada	NOMOR 354 TAHUN 2016
19	PT. Elteyba Medina Fauzana	NOMOR 751 TAHUN 2017
20	PT. Alfalah Tour and Travel	NOMOR 6 TAHUN 2017
21	PT. Darul Umroh Alharamain	NOMOR 464 TAHUN 2017
22	PT. Ameera Mekkah Travel Banda Aceh	NOMOR 923 TAHUN 2017
23	PT. Baitussalam Mandiri	NOMOR 446 TAHUN 2016
24	PT. Darul Umroh Al-Haramain	NOMOR 464 TAHUN 2017

25	PT. Grand Shafa Nauli	NOMOR 588 TAHUN 2016
26	PT. Multazam Wisata Agung	NOMOR 879 TAHUN 2019
27	PT. Lyla Wisata Dunia	NOMOR 196 TAHUN 2018
28	PT. Nida Utama Sejahtera	NOMOR 455 TAHUN 2017
29	PT. Siar Haramain	NOMOR 73 TAHUN 2018
30	PT. Malindo Mekkah Madinah	NOMOR 776 TAHUN 2017
31	PT. Al-Hamdi Global Wisata	NOMOR 1145 TAHUN 2019
32	PT. Arrahman Berkah Wisata	NOMOR 191 TAHUN 2018
33	PT. Bumi Nata Wisata	NOMOR 830 TAHUN 2018
34	PT. Rahmadina Tour & Travel	NOMOR 562 TAHUN 2017
35	PT. Southem Of Sumatera	NOMOR 469 TAHUN 2018
36	PT. Amanah Travel	NOMOR 552 TAHUN 2018
37	PT. Fidya Tour & Travel	NOMOR 1117 TAHUN 2019
38	PT. Ameera Mekkah Travel Bener Meriah	NOMOR 923 Tahun 2017
39	PT. Safira Makkah Madina Wisata	NOMOR U. 229 Tahun 2020
40	PT. Patuna Mekar Jaya	Nomor 812 Tahun 2019
41	PT. Hasrindo Multi Tour	Nomor 316 Tahun 2018
42	PT. Ameera Mekkah Travel Takengon	Nomor U. 536 Tahun 2020
43	PT. Ameera Mekkah Travel Langsa	Nomor U. 536 Tahun 2020
44	PT. An-Nur Maarif Tour & Travel	Nomor U. 425 Tahun 2020
45	PT. Ameera Mekkah Travel Meulaboh	Nomor U. 536 Tahun 2020
46	PT. Grand Darussalam Bener Meriah	NOMOR U-173 TAHUN 2021
47	PT. Grand Darussalam Gayo Lues	NOMOR U-173 TAHUN 2021
48	PT. Maulana Babul Jannah Aceh Barat	NOMOR U. 135 TAHUN 2020
49	PT. Tanur Muthmainnah Tour	NOMOR U. 37 Tahun 2021
50	PT. Zam - Zam Tour & Travel	NOMOR 188 Tahun 2018
51	PT. Ameera Mekkah Travel Aceh Jaya	Nomor U. 536 Tahun 2020
52	PT. Ameera Mekkah Travel Pidie Jaya	Nomor U. 536 Tahun 2020
53	PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri	NOMOR U. 135 TAHUN 202

54	PT. Andalas Jaya Wisata	U. 250 Tahun 2020
55	PT. Maulana Babul Jannah	NOMOR U. 135 TAHUN 2020
56	PT. Ameera Mekkah Travel Aceh Tenggara	Nomor U. 536 Tahun 2020
57	PT. Ameera Mekkah Travel Subulussalam	Nomor U. 536 Tahun 2020
58	PT. Annajwa Islamic Tour & Travel Subulussalam	Nomor 1110 Tahun 2019
59	PT. Ameera Mekkah Travel Banda Aceh	Nomor 1110 Tahun 2019
60	PT. Zakiah Dina Tayyibah	Nomor U. U. 337 Tahun 2020
61	PT. Yastha Mandiri Aceh Barat	Nomor U. 506 Tahun 2020 / 0220404841283
62	PT. Southem Of Sumatera	NOMOR 469 TAHUN 2018



Wawancara bersama Bapak Azhar selaku Kepala seksi Bina Umrah dan Haji Khusus



جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Wawancara dengan Fitri, Staff PT.Gecko Wisata



Wawancara dengan Ibu Asma , Direktur PT.Namirah Merdu Wisata

