



ANALISIS PENGAWASAN PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU) DI KOTA PEKANBARU

Leo Syaputra^{1*}, Muhammad April²

¹Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, UIN Suska Riau

²Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

*Email: leosyaputra701@gmail.com



Karya ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Abstrak: Ibadah haji adalah ibadah wajibnya umat islam (bagi orang yang mampu) dan termasuk rukun islam yang ke 5, Masa tunggu pelaksanaan Ibadah haji sangat lama sehingga menjadikan umrah (haji kecil) sebagai alternatif untuk melaksanakan ibadah ke tanah suci mekkah. Kehadiran beragam biro perjalanan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Indonesia (PPIU) adalah pilihan utama dalam melaksanakan ibadah umrah. Banyak masalah pelayanan dan perlindungan jemaah oleh penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, hal ini semakin diperburuk dengan kasus penipuan yang melibatkan biro perjalanan haji dan umrah di pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif melalui wawancara mendalam dengan Kasi Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan PPIU di Kota Pekanbaru oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan Kementerian Agama Provinsi Riau belum optimal. Hal ini disebabkan jenis pengawasan rutin belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik, terutama terkait dengan Inspeksi Lapangan, karena satuan tugas untuk memantau langsung ke lapangan belum berjalan sebagaimana mestinya.

Kata Kunci: Analisis; Pengawasan; PPIU

Abstract: The Hajj pilgrimage is a mandatory worship for Muslims (for those who are able) and is included in the 5th pillar of Islam. The waiting period for the implementation of the Hajj pilgrimage is very long, making Umrah (minor hajj) an alternative to performing the pilgrimage to the holy land of Mecca. The presence of various travel agencies as organizers of Umrah pilgrimage trips in Indonesia (PPIU) is the main choice in performing the Umrah pilgrimage. There are many problems with the service and protection of pilgrims by the organizers of the Hajj and Umrah pilgrimage trips, this is further exacerbated by cases of fraud involving Hajj and Umrah travel agencies in Indonesia, especially in Pekanbaru. This study aims to analyze the supervision of Umrah Pilgrimage Travel Organizers (PPIU) in Pekanbaru City. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach through in-depth interviews with the Head

of Hajj and Umrah Section of the Ministry of Religion of Riau Province. The results of the study indicate that the supervision of PPIU in Pekanbaru City by the Ministry of Religion of Pekanbaru City and the Ministry of Religion of Riau Province is not optimal. This is because the type of routine supervision has not been fully implemented properly, especially related to Field Inspection, because the task force to monitor directly in the field has not run properly.

Keywords: Analysis; Supervision; PPIU

PENDAHULUAN

Haji merupakan rukun Islam yang kelima yang wajib ditunaikan bagi seluruh umat Islam (bagi orang yang mampu), di Indonesia masa tunggu haji sangat lama sehingga menjadikan umrah sebagai jalan alternatif untuk mengobati kerinduan umat muslim ke Baitullah yang di anggap sebagai haji kecil (*hajj al-ashghar*). Berbagai macam pilihan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) di Indonesia khususnya di Pekanbaru-Riau, sehingga masyarakat dapat memilah dan memilih travel mana yang menjadi pilihan utama untuk memberangkatkan diri ke Baitullah. Namun, ditemukan adanya penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah di Indonesia khususnya di Kota Pekanbaru kurang efektif, karena tidak memberikan pelayanan dan penjagaan terhadap jemaah umrah, dan juga terdapat kasus penipuan. berikut di bawah ini data Tavel Umrah yang bermasalah:

Tabel 1. Daftar Travel Umrah yang Bermasalah di Kota Pekanbaru

| No | Nama Travel | Kasus/Tahun |
|----|----------------------|--|
| 1 | PT. PWT | Penipuan 800 orang calon jemaah umrah yang gagal berangkat ke tanah suci Makkah pada tahun 2018. |
| 2 | PT.JOE PENTHA WISATA | Penipuan 708 jemaah dan merugikan sebanyak 14 milyar Pada tahun 2019. |
| 3 | PT ABU TOURS | Penipuan terhadap 131 orang jemaah umrah yang gagal memberangkatkan ke tanah suci pada tahun 2020. |

(Kemanag Provinsi Riau, 2024)

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui pada tahun 2018 terdapat kasus penipuan oleh PT. PWT sebuah agen travel umrah yang mengakibatkan 800 calon jemaah gagal berangkat ke tanah suci Makkah. Pada tahun 2019, kasus serupa terjadi dengan PT. Joe Pentha Wisata (sebelumnya bernama JP Manadia) yang menipu 708 jemaah umrah menyebabkan kerugian material sebesar 14 miliar rupiah. Selanjutnya, pada tahun 2020 PT. Abu Tour dilaporkan melakukan penipuan terhadap 131 calon jemaah umrah yang juga gagal diberangkatkan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sangatlah penting. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal dan Kementerian Agama terus meningkatkan pelayanannya. Namun, untuk menghindari permasalahan, kinerja penyelenggara haji dan umrah juga perlu mendapat perhatian lebih dari pemerintah. Kinerja Penyelenggara Perjalanan Umroh (PPIU) dan Penyelenggara Perjalanan Haji Khusus (PIHK) penting untuk mendapatkan perhatian pemerintah agar terhindar dari permasalahan atau penipuan. Oleh karena itu pentingnya pengawasan dilakukan oleh kementerian Agama Provinsi Riau terhadap PPIU dan PIHK yang ada di Kota Pekanbaru, apakah sudah memenuhi standar yg telah di tetapkan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada Analisis pengawasan penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah di Kota Pekanbaru.

KAJIAN PUSTAKA

Kebijakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kebijakan adalah serangkaian konsep dan prinsip yang menjadi pedoman serta dasar dalam perencanaan dan pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Secara etimologis, Dunn menjelaskan bahwa kata kebijakan (policy) berasal dari bahasa Yunani, Sanskerta, dan Latin. Dalam bahasa Yunani, kebijakan disebut polis yang berarti "negara-kota." Dalam bahasa Sanskerta, istilah ini dikenal sebagai pur yang berarti "kota," sementara dalam bahasa Latin disebut politia yang berarti "negara" (Desrinelti, Afifah, and Gistituati 2021).

Kebijakan adalah aturan tertulis hasil keputusan formal suatu organisasi yang bersifat mengikat dan mengatur perilaku, dengan tujuan untuk menciptakan nilai baru dalam masyarakat (Abidin, 2006). Menurut Abidin (2006), indikator-indikator dalam kebijakan adalah sebagai berikut:

1. *Efektivitas*: Indikator ini mengukur sejauh mana kebijakan dapat mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan
2. *Efisien*: Indikator ini melihat seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu
3. *Kelayakan*: Indikator ini mengukur apakah biaya dan manfaat dari kebijakan memenuhi kebutuhan masyarakat atau tidak.
4. *Pengawasan dan Pemantauan*: Indikator ini melihat sejauh mana kebijakan dapat diawasi dan dipantau dalam pelaksanaannya agar tidak terjadi penyimpangan (Istanti 2019).

Pengawasan

Pengawasan adalah proses mengukur kinerja terhadap tujuan, mengidentifikasi penyebab penyimpangan, dan mengambil tindakan perbaikan bila diperlukan. Pemantauan

berupa inspeksi untuk memastikan bahwa tindakan yang diambil dilaksanakan dengan baik. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian yang dikutip oleh Makmur menyatakan pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya (Putra 2015). Menurut Manullang, pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang bertujuan untuk melakukan evaluasi, dan jika diperlukan, memberikan koreksi agar tindakan bawahan tetap berada pada jalur yang benar, sehingga tujuan yang telah ditetapkan sejak awal dapat tercapai (Dianti, 2017).

George R. Terry, sebagaimana dikutip dalam Mukarom dan Laksana (2018), mendefinisikan pengawasan sebagai upaya untuk menentukan dan mengevaluasi seluruh kegiatan yang telah dilakukan. Pengawasan ini bertujuan untuk menilai kinerja dan jika diperlukan menerapkan tindakan korektif agar pekerjaan tetap sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Maisarah, 2021). Dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021, terdapat dua jenis pengawasan yang diatur, yaitu:

1. *Pengawasan rutin*: Pengawasan rutin dilakukan melalui: laporan Pelaku Usaha dan inspeksi lapangan.
2. *Pengawasan insidental*: Pengawasan insidental dilakukan melalui pengaduan dari masyarakat dan atau Pelaku Usaha yang dijamin kerahasiaan identitasnya.

Pengawasan yang dilakukan oleh kementerian Agama Provinsi Riau dan kementerian Agama Pekanbaru meliputi kegiatan yang diatur dalam peraturan menteri agama nomor 5 tahun 2021 tentang kegiatan pengawasan yaitu:

- a. Kepala Kantor Wilayah peraturan melaksanakan pengawasan terhadap:
 1. Legalitas izin operasional PPIUIPIHK;
 2. pendirian kantor cabang PPIUIPIHK;
 3. rencana dan realisasi perundang kegiatan keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus;
 4. Pendaftaran jemaah umrah dan haji khusus, pelunasan biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) khusus, pengalihan nomor porsi jemaah haji khusus, perpindahan jemaah haji khusus antar-PIHK, serta pembatalan pendaftaran jemaah haji khusus.
 5. Pelaksanaan operasional PPIU/PIHK baik di Indonesia maupun di Arab Saudi.
 6. Tanda-tanda adanya pelanggaran atau kasus yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

7. Pihak-pihak yang terkait dengan masalah tersebut yang perlu diminta klarifikasi atau keterangan lebih lanjut.
- b. Kepala Kantor Kementerian Agama melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:
 1. Keabsahan izin operasional PPIU/PIHK.
 2. Pembukaan kantor cabang oleh PPIU/PIHK.
 3. Pelaksanaan kegiatan operasional PPIU/PIHK dan kantor cabangnya.
 4. Pihak-pihak terkait yang memiliki masalah untuk diminta klarifikasi atau keterangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi di lapangan dan mengungkap fenomena atau masalah melalui pengumpulan data di lingkungan alami, dengan penelitian sebagai alat utama. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang muncul dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian ini melibatkan langkah-langkah penting, seperti mengajukan pertanyaan, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus hingga tema-tema umum, dan menafsirkan makna dari data (Manurung, 2022). Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan Kementerian Agama Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data diperoleh langsung di lapangan yaitu melalui wawancara langsung yang bersumber dari bidang Kasi Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Riau. Sedangkan data sekunder diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Perjalan Ibadah Umrah (PPIU) Di Kota Pekanbaru

Pengawasan Merupakan suatu cara dimana melakukan pengukuran, pengamatan dan pengoreksian untuk memastikan pelaksanaan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, Menurut Prajudi Atmosudirdjo, pengawasan merupakan suatu proses yang melibatkan kegiatan untuk membandingkan antara apa yang sedang dijalankan, dilaksanakan, atau diselenggarakan dengan apa yang seharusnya diinginkan, direncanakan, atau diperintahkan. Prajudi juga membedakan dua jenis pengawasan, yaitu pengawasan

preventif (pencegahan) yang dilakukan sebelum kegiatan dilaksanakan untuk menghindari terjadinya penyimpangan, dan pengawasan. *represif* (penindakan) adalah pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan berlangsung untuk mengetahui dan memperbaiki kesalahan atau penyimpangan (Palandeng et al. 2015). Pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama, yaitu oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan Kementerian Agama Provinsi Riau, yang tentunya harus mengikuti Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Standar Kegiatan Usaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Dan tentunya juga Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau lebih dikenal yaitu Travel Umrah wajib mematuhi Peraturan Menteri Agama nomor 5 Tahun 2021 baik itu dari standar pelayanan maupun kewajiban melaporkan kegiatan operasional, sehingga hal-hal yang tidak diinginkan tidak terjadi seperti jemaah yang terlantar diluar negara karena tidak memiliki tiket kepulangan ke tanah air, hal tersebut terjadi karena Satuan Tugas yang bertugas melakukan pengecekan secara langsung di bandara sampai saat ini belum di lantik oleh Kementrian Agama Provinsi Riau, terkait dengan tugas pengecekan data dan akomodasi keberangkatan jemaah seperti tiket pp pesawat dan visa jemaah ketika ingin berangkat.

Pengawasan Rutin

Pengawasan Rutin yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan atau kegiatan operasional sesuai dengan yang telah ditetapkan, dan kegiatan Pengawasan Rutin ini dilakukan secara Rutin dan terjadwal sebanyak 3-4 kali dalam setahun, dalam hal ini Kementrian Agama Kota Pekanbaru dan Kementrian Agama Provinsi Riau yang melakukan pengawasan dari mulai sebelum keberangkatan dan ketika keberangan, dan kegiatan inspeksi lapangan untuk memastikan keberangkatan jemaah umrah sesuai dengan ketentuan, dan Pengawasan Rutin yang di lakukan oleh Kemanag Kota Pekanbaru dan Kemanag Provinsi itu meliputi kegiatan antara lain :

Pengecekan Data Jemaah Umrah

Pengecekan Data jemaah umrah di dalam Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), merupakan tugas utama dari Kementrian Agama Provinsi Riau yang bertanggung jawab mengawasi semua data jemaah dan akomodasi jemaah ketika di perjalanan, dan tentunya seluruh PPIU juga wajib melaporkan terkait data jemaah dan akomodasi jemaah ketika mau berangkat secara rutin setiap keberangkatan jemaah umrah.

Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) merupakan sistem yang dibuat resmi oleh Kementrian Agama Republik

Indonesia, untuk seluruh daerah yang ada di Indonesia sebagai bentuk inovasi baru atau perubahan dari pengawasan yang awalnya manual atau langsung berbentuk berkas namun sekarang sudah melalui online yang diterima oleh setiap Kementerian Agama Provinsi, mengenai laporan data jemaah umrah dan akomodasi jemaah selama di perjalanan ibadah umrah dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah/ Travel Umrah. Selain itu dibawah Kementerian Agama Republik Indonesia hanya Kementerian Agama Provinsi lah yang bisa mengakses sistem tersebut, dalam hal ini Kementerian Agama Provinsi Riau yang berwenang dan dapat mengakses SISKOPATUH dalam pengawasan terhadap laporan data jemaah dan akomodasi jemaah ketika di perjalanan menunaikan ibadah umrah.

Dapat dilihat bahwasannya inovasi baru yang di buat oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, memudahkan semua Kementerian Agama Provinsi yang ada di seluruh Indonesia dalam mengawasi semua kegiatan terkait data jemaah yang dilaporkan oleh PPIU, dalam hal ini Kementerian Agama Provinsi Riau dengan mudah mengawasi semua data jemaah bisa di cek melalui SISKOPATUH, terkait dengan data apa saja yang diawasi melalui SISKOPATUH yaitu :

- a. Penginputan data jemaah umrah di Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) yaitu PPIU atau Travel Umrah wajib melaporkan data passport jemaah yang ingin berangkat kedalam sistem tersebut.
- b. Jadwal keberangkatan jemaah dari tanah air ke arab saudi maupun jadwal kepulangan jemaah dari arab saudi ke tanah air semua PPIU wajib melaporkan jadwal tersebut dan mencantumkan nomor penerbangan kedalam sistem tersebut.
- c. Maskapai penerbangan merupakan kewajiban yang harus di laporkan oleh PPIU, pesawat apa yang digunakan oleh jemaah ketika ingin berangkat.
- d. Akomodasi selama di mekkah dan madinah merupakan hal yang harus PPIU laporkan hotel apa yang digunakan oleh jemaah ketika di mekkah dan di madinah.
- e. Transportasi darat selama di arab saudi terkait bus apa yang digunakan jemaah ketika di arab saudi setiap PPIU harus melaporkan hal tersebut
- f. Jenis visa ialah visa apa yang digunakan jemaah ketika ingin berangkat.
- g. Masa berlaku visa yaitu PPIU juga melaporkan masa berlaku visa setiap jemaah umrah yang ingin berangkat kedalam SISKOPATUH.
- h. Input data visa ke Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah Dan Haji Khusus (SISKOPATUH)
- i. Semua data yang diawasi tersebut diawasi melalui Sistem Komputerisasi Pengelolaan

Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), melalui sistem tersebutlah Kementerian Agama Provinsi Riau mengawasi semua data jemaah umrah yang akan berangkat, mulai dari data Pasport, tiket pesawat, visa jemaah, masa berlaku visa, maskapai penerbangan, dan akomodasi selama di perjalanan menuju Arab Saudi maupun ketika di Arab Saudi.

Inspeksi Lapangan

Dalam melakukan pengawasan rutin tentunya tidak terlepas dari inspeksi lapangan atau lebih di kenal Sidak lapangan, inspeksi lapangan dengan maksud pemeriksaan terkait dengan legalitas izin PPIU, izin Pendirian kantor cabang, kegiatan operasional PPIU dan pihak-pihak bermasalah diminta klarifikasi ketika PPIU tersebut melakukan kesalahan.

Terkait dengan inspeksi lapangan yang bertujuan untuk pemeriksaan, dalam hal ini Kementerian Agama Kabupaten/kota lah yang bertugas melakukan pemeriksaan, yang mana hal tersebut sudah di delegasikan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau Kemanag kota Pekanbaru yang melaksanakan tugas tersebut, karena tentunya kemenag kabupaten/kota bertugas dibawah Kemanag Provinsi dan menjalankan tugas terkait apa yang menjadi tugas kemanag kota pekanbaru melalui konfirmasi Kemanag Provinsi Riau. Inspeksi lapangan yang dilakukan kemenag kota pekanbaru dilaksanakan sebanyak 3 – 4 kali dalam setahun, khususnya terhadap PPIU yang baru memiliki izin PPIU dan izin mendirikan kantor cabang, dan kemanag Provinsi Riau dalam Melakukan Konsolidasi dan memonitoring kesemua PPIU, yang berada di Provinsi Riau yang dilaksanakan sebanyak 3-4 kali dalam setahun dan menjelaskan tentang peraturan seperti apa yang harus dijelaskan dan ditekankan oleh kemenag Provinsi Riau ke semua PPIU yang berada di Provinsi Riau Khususnya PPIU yang berada di Kota Pekanbaru.

Mengenai Inspeksi lapangan atau sidak lapangan yang dilakukan oleh kementerian Agama dalam hal ini satuan tugas yang dibentuk oleh kementerian Agama Provinsi Riau yang bertujuan untuk memantau dan memeriksa kelengkapan semua jemaah yang ingin berangkat umroh terkait akomodasi jemaah umroh seperti tiket pesawat dalam dan luar negeri jemaah dan visa jemaah. Faktanya satuan tugas yang dibentuk oleh kementerian Agama Provinsi Riau sampai saat ini belum juga dilantik, sehingga mengakibatkan PPIU yang melakukan kecurangan seperti Pemalsuan *Id card* SISKOPATUH dan mengakibatkan jemaah terlantar di luar negara karena tidak memiliki tiket ke tanah suci dan visa untuk masuk ke tanah suci.

Pengawasan Insidental

Pengawasan Insidental merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan secara tiba-tiba atau tidak terencana, pengawasan ini hanya terjadi ketika dalam situasi tertentu seperti masalah yang datang secara tiba-tiba dan terjadi sebuah peristiwa yang terjadi secara tidak terduga, dan pengawasan itu barulah dilakukan, dalam garis besar Pengawasan Insidental pengawasan yang dilakukan ketika masalah tersebut sudah terjadi.

Dalam hal ini Pengawasan Insidental, pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama kota Pekanbaru dan Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap laporan atau pengaduan, baik dari jemaah umrah terhadap PPIU yang bermasalah seperti gagal berangkat, terjadinya penipuan dan jemaah umrah yang ditelantarkan, maupun laporan atau pengaduan dari PPIU ke sesama PPIU terkait dengan harga jual paket umrah dibawah ketentuan Kementerian Agama Republik Indonesia, sehingga terjadi harga pasar yang rusak dan membuat kegaduhan terhadap jemaah yang ingin berangkat, Pengawasan insidental yang di lakukan oleh Kemanag Kota Pekanbaru dan Kemanag Provinsi itu meliputi kegiatan antara lain :

Pengaduan Offline

Pengaduan offline merupakan pengaduan yang langsung dilaporkan oleh jemaah umrah maupun antar sesama PPIU ke kantor Kemanag kota Pekanbaru dan Kemenag Provinsi Riau, terkait dengan laporan yang di terima oleh Kemanag Kota Pekanbaru dan Kemanag Provinsi Riau antara lain jemaah umrah yang gagal berangkat, jemaah umrah yang ditelantarkan dan jemaah yang ditipu oleh PPIU dan harga yang tidak sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama Republik Indonesia.

Pengaduan yang datang dari jemaah umrah, semuanya akan ditindak lanjuti oleh Kemanag kota Pekanbaru terlebih dahulu seperti pemeriksaan dan klarifikasi dari pihak terkait, untuk dilakukan pendalaman apakah hal tersebut benar terjadi, dan jika terbukti, akan dilakukan mediasi kedua belah untuk mencari titik tengah sehingga masalah tersebut selesai, dan jika tidak selesai Kemanag kota Pekanbaru akan melaporkan masalah tersebut ke Kemenag Provinsi Riau sehingga penyelesaian tersebut diselesaikan oleh Kemanag provinsi Riau.

Selanjutnya pihak Kemenag Provinsi Riau akan melakukan pemanggilan kepada kedua belah pihak untuk dilakukan mediasi, pemanggilan terhadap kedua belah pihak itu sesuai dengan ketentuan, Kemanag Provinsi Riau akan melakukan pemanggilan sebanyak 3 kali, pemanggilan tersebut bertujuan untuk dilakukan mediasi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Dan ketika mediasi tidak tercapai antara kedua belah pihak,

maka sesuai ketentuan permasalahan tersebut akan diselesaikan di ranah hukum atau akan dilaporkan kepada pihak yang berwajib untuk diselesaikan secara hukum.

Adapun sanksi yang berlaku sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 yaitu pertama teguran tertulis, kedua pembekuan izin dan yang ketiga pencabutan izin, ketiga sanksi tersebut akan diberikan kepada PPIU yang melakukan pelanggaran, tentunya ketiga sanksi tersebut sesuai dengan pelanggaran apa yang dilakukan dan sanksi apa yang harus diterima seperti PPIU yang menjual harga umrah yang tidak sesuai dengan ketentuan akan diberikan sanksi berupa teguran tertulis sebanyak 3 kali dan PPIU yang tidak melakukan sertifikasi akreditasi izinnya akan diberikan sanksi pembekuan izin dan PPIU yang melakukan penipuan terhadap jemaah umrah akan d pidana dan pencabutan izin PPIU.

Pengaduan Online

Pengaduan online merupakan pengaduan atau laporan dari jemaah umrah melalui online mengenai pengaduan jemaah umrah terkait gagal berangkat, jemaah umrah di telantarkan oleh PPIU dan jemaah umrah yang kena tipu oleh PPIU, dengan pengaduan online jemaah umrah dengan mudah melaporkan informasi mengenai permasalahan yang terjadi di lapangan yang di alami oleh setiap jemaah umrah kepada Kementerian Agama.

Dalam hal ini Kementerian Agama Republik Indonesia melakukan inovasi pengawasan online melalui web resmi Kemenag yaitu Simpu.Kemang.go.id, melalui web tersebut masyarakat atau jemaah umrah yang mengalami permasalahan dengan PPIU dengan mudah melaporkan PPIU terkait, mengenai jemaah umrah gagal berangkat, jemaah umrah yang di telantarkan dan jemaah umrah yang kena tipu oleh PPIU, dan Kemenag dengan mudah mengecek dan melakukan tindakan lanjutan.

laporan yang masuk ke Kemenag Pusat dari jemaah umrah akan di limpahkan ke Kemenag Provinsi terkait dan Kemenag Provinsi akan melakukan tindak lanjut terhadap PPIU terkait dengan melakukan permintaan klarifikasi terhadap laporan dari jemaah umrah tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan, yaitu Pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau menggunakan dua jenis pengawasan yaitu Pengawasan Rutin dan Pengawasan Insidental yang mana berlandaskan dari Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021.

Pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau terkait dengan Pengawasan yang dilakukan secara rutin dalam hal Inspeksi Lapangan belum berjalan semestinya yang mana pelantikan satuan tugas yang bertujuan untuk memantau langsung ke lapangan dan melakukan pengecekan kelengkapan oleh semua PPIU yang ingin berangkat sampai saat ini belum dilantik, sehingga mengakibatkan PPIU yang melakukan kecurangan seperti Pemalsuan Id card SISKOPATUH dan mengakibatkan jemaah terlantar di luar negara karena tidak memiliki tiket ke tanah suci dan visa untuk masuk ke tanah suci. Pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau terkait dengan Pengawasan Insidental yang dilakukan secara online melalui web resmi Kemenag yaitu SIMPU.GO.ID dalam hal yang hanya bisa di akses oleh Kemanag Pusat belum berjalan semestinya dikarenakan respon yang lama terkait aduan yang masuk dari jemaah umrah yang mengalami permasalahan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dianti, Yira. (2017). Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian 104 Agama Provinsi Riau terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Pekanbaru Tahun 2018. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 8:5–24.
- Hormuzan, Dhino. (2020). *Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Perusahaan Travel Haji dan Umrah di Pekanbaru*. Repository UIN Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 10–12.
- Istanti, Dilla Janu. (2019). Dinamika Kebijakan Kurikulum Pendidikan di Indonesia Pasca Reformasi. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan* 5(2):140–56. doi: 10.37058/jipp.v5i2.1537.
- Nadia, Ayu Dewantari, Itok Dwi Kurniawan. (2021). Implementasi Kebijakan Pendataan Penduduk Nonpermanen Sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian* 2(5):1413–32.
- Maisarah, Syifa. (2021). Pola Pengawasan Komisi Informasi Aceh dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di Propinsi Aceh. *Journal of Governance and Social Policy* 2(2):140–55. doi: 10.24815/gaspol.v2i2.23300.
- Manurung, Kosma. (2022). Mencermati Penggunaan Metode Kualitatif Di Lingkungan Sekolah Tinggi Teologi. *Filadelfia: Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristen* 3(1):285–300. doi: 10.55772/filadelfia.v3i1.48.

- Palandeng, Indrie Debbie, Olivia Syanne Nelwan, and Erlis Milta Rin Sondole. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran Vii, Terminal Bbm Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3(3):650–61.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus
- Putra, Eko. (2015). Peranan Pengawasan dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional Iii Sumatera Selatan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 12(1):54–67.
- Ramadhani, M., Habib, M. A. F., & Fitri, A. (2021). Pelanggaran Hukum Persaingan Usaha dalam Mekanisme Wholesaler Penjualan Tiket Penerbangan Ibadah Umrah. *Ar Rehla: Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy*, 1(2), 171-187.
- Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.