

PROBLEMATIKA BIRO HAJI DAN UMRAH DI KOTA

PADANG

Oleh

Muhammad Fauzi

Sarwan

ABSTRACT

This study aims to explore the problems of the Hajj and Umrah bureaus in the city of Padang. How is the operational permit of the Hajj and Umrah bureau in Padang City, the management of the Hajj and Umrah bureau in Padang City and the extent of the Hajj and Umrah bureau in the city of Padang providing transparent information to the public about Hajj and Umrah services.

Kwyword : *Problematika, Bereau Pilgrimage, dan Umrah*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menggali problematika biro haji dan umrah di Kota Padang. Bagaimana izin operasional biro Haji dan Umrah di Kota Padang, manajemen organisasi biro Haji dan Umrah di Kota Padang dan sejauhmana biro Haji dan Umrah di Kota Padang memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat tentang pelayanan haji dan umrah.

Kata Kunci : *Problematika, Biro Haji dan Umrah*

INTRODUCTION / PENDAHULUAN

Pelaksanaan haji dan umrah adalah peristiwa yang sangat penting bagi umat Islam. Pentingnya melaksanakan ibadah haji dan umrah bagi umat Islam menyebabkan umat Islam ingin melaksanakan ibadah tersebut sekurang-kurangnya sekali seumur hidup. Lamanya antrian haji reguler (Jumlah *wating list* haji sebanyak 70.000 orang, dibagi dengan jumlah calon jemaah yang bisa diberangkatkan setiap tahun yaitu 3.599 orang (70.000 orang / 3.599 orang = 19 tahun) menjadi salah satu sebab penting mengapa masyarakat semakin ramai memilih umrah, angka jemaah umrah setiap tahun jauh melebihi jumlah jamah haji. Tingginya animo masyarakat melaksanakan haji dan umrah di Kota Padang, menjadi sebab yang dapat

dikaitkan dengan semakin banyaknya biro penyelenggaraan haji dan umrah di daerah ini, sayangnya banyak di antaranya yang bermasalah. (Efrizal, Wawancara, 23 Maret 2015. <http://www.merdeka.com/peristiwa/tukang-php-biro-umroh-murah-wajib-ditutup.html>. 29.03.2015, <http://haji.kemenag.go.id/v2/content/bpw-penelantar-76-jemaah-umrah-segera-dilaporkan-ke-bareskrim-polri>. 16-03-2015. <http://www.merdeka.com/peristiwa/kisah-tragis-korban-umroh-murah-uang-hilang-hingga-gagal-terbang.html>. 29.03.2015.)

RESEARCH METHODS / METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif, metode ini dipilih

karna penelitian ini tidak saja ingin mengungkapkan problematika yang nampak di permukaan atau problematika yang dapat diketahui melalui data-data tertulis, tapi juga ingin menggali atau menugungkapkan lebih dalam bagaimana problematika tersembunyi dari pelayanan haji dan umrah oleh pihak swasta di Kota Padang, baik dari aspek perizinan, kelengkapan struktur organisasi, dan transparansi informasi.

RESULT AND DISCUSSION / HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Problematika Biro Haji dan Umrah

Persoalan yang berkaitan dengan pelayanan Haji dan Umrah sudah terjadi sejak lama, semenjak zaman penjajahan sampai zaman kemerdekaan, baik yang diselenggarakan oleh negara maupun yang diselenggarakan oleh pihak swasta atau bahkan individu, baik problematika itu terjadi di dalam negeri maupun di dalam negri. Bagaimanapun usaha untuk mengatasinya namun faktanya sampai hari ini problema itu masih tetap ada, sehebat apapun regulasi yang dibuat oleh pemerintah selalu ada saja celah timbulnya persoalan. Persoalan-persoalan yang berkaitan dengan pelayanan Haji dan Umrah di Indonesia umumnya dan di Kota Padang khususnya banyak bentuknya, mulai dari persoalan yang berkaitan dengan izin operasional, organisasi, informasi, administrasi, transportasi, akomodasi dan lain-lain. Penelitian ini tidak akan menggali seluruh problema tersebut tetapi membatasi pada persoalan izin operasional, organisasi dan informasi pada biro perjalanan haji dan umrah yang beroperasi di Kota Padang. Persoalan izin operasional, organisasi dan informasi menjadi sumber timbulnya persoalan-persoalan yang lain, tiga persoalan tersebut akan dijelaskan setelah ini:

1. Izin Operasional

Berdasarkan hasil penelitian tentang izin pelayanan haji dan umrah oleh pihak swasta di Kota Padang dapat dikelompokkan kepada tiga kelompok. Pertama, biro haji dan umrah yang memiliki izin, dan kedua biro haji dan umrah yang tidak memiliki izin. Biro Haji dan Umrah yang memiliki izin dapat pula dibagi kepada dua. Pertama Biro Haji dan Umrah yang memiliki izin yang berkantor pusat di Kota Padang dan kedua, biro Haji dan Umrah yang memiliki izin yang beralamat di daerah lain tetapi mempunyai cabang di Kota Padang. Kedua, biro haji yang tidak memiliki izin sendiri dari Kementerian Agama RI. Biro haji yang tidak memiliki izin sendiri ini menjadi perwakilan kepada biro yang mempunyai izin, baik yang beralamat di Kota Padang maupun di daerah lain. Ketiga, individu yang menjadi agen kepada biro Haji dan Umrah yang mempunyai izin.

Berkaitan dengan biro haji dan umrah yang memiliki izin dapat diketahui dari website resmi Kementerian Agama RI. Biro haji dan umrah berizin di Indonesia berjumlah 694 biro, tapi apabila diperhatikan list atau daftar biro haji dan umrah yang berizin tersebut jumlahnya tidak cukup sebanyak 694 biro tetapi 692 biro saja. Selisih jumlah ini terjadi karena dua hal. Pertama, ada satu perusahaan dengan nama yang sama dan alamat yang sama mempunyai dua nomor urut. Dalam hal ini, tidak mungkin ada satu perusahaan dengan alamat yang sama mempunyai dua izin penyelenggaraan haji dan umrah. Kedua, ada nomor urut tetapi tidak ada nama biro haji dan umrahnya dan juga tidak ada alamat perusahaannya. Berdasarkan dua kesalahan ini maka dapat dijelaskan bahwa jumlah biro umrah berizin di Indonesia bukan 694 biro tetapi 692 biro. Kemungkinan besar telah terjadi kesalahan administrasi pada

Kementerian Agama RI dalam membuat daftar travel haji dan umrah.

Masalah administrasi dalam daftar travel haji dan umrah ini ada beberapa travel tidak mempunyai alamat yang lengkap, hanya dibuat nama propinsi saja seperti Jawa Timur, Jawa Barat. Bagaimana mungkin Kementerian Agama bisa mengeluarkan izin penyelenggaraan haji dan umrah kepada sebuah perusahaan kalau tidak jelas alamatnya. Ketidaktepatan data juga dapat dilihat dari penulisan alamat, ada yang ditulis dengan lengkap dan ada yang tidak, seperti alamat yang lengkap memakai nomor telepon kantor, hand phone, faximili dan emel sedangkan yang tidak lengkap itu bervariasi, ada yang mencantumkan nomor telepon kantor tetapi tidak ada nomor hp, faximili dan emel dan seterusnya. Ketidaktepatan daftar nama travel haji dan umrah juga dapat ditemukan dari penulisan alamat perusahaan, ada yang ditulis dengan huruf besar semua dan ada yang kapital letter dan ada juga dengan huruf kecil semuanya, ada penulisan alamat yang salah dan lain-lain sebagainya.

Setelah dilakukan pemeriksaan melalui data paa website Kementerian Agama RI, dari 692 biro haji dan umrah yang memiliki izin sendiri hanya 3 biro di Kota Padang, yaitu: PT. A.J.T, PT. A.M.W dan PT. S.I.H(http://haji.kemenag.go.id/v2/basis_data/daftar-ppiu) Data yang diperoleh dari website resmi Kemenag RI ini, sesuai dengan informasi yang diberikan oleh Kasi Pembinaan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Sumatera Barat bahwa biro haji dan umrah yang berizin dengan alamat Kota Padang hanya tiga biro di atas (Efrizal, Wawancara, 7 Oktober 2015.).

Ketika penulis melakukan observasi ke PT. A.J.T di Jl. Bandar Purus No. 72 Padang, penulis menemukan sebuah ruko berlantai 2 yang besar. Di depan bangunan terlihat dengan jelas plang PT.

A.J.T, biro haji dan umrah. Di tengah-tengah dua pintu masuk dipajang SK izin operasional haji dan umrah PT. A.J.T yang ditandatangani oleh Dirjen Haji Anggito Abimanyu. Izin ini dibuat dengan ukuran besar, sebesar dinding bagian depan kantor, SK ini dapat dibaca dengan jelas dari tepi jalan yang berjarak kira-kira lima meter meskipun tidak turun dari kendaraan.(Observasi, 13 Oktober 2015)

Dengan meletakkan izin seukuran itu di depan kantor dapat diyakini bahwa PT. A.J.T ingin meyakinkan calon jamaah bahwa ia memiliki izin operasional yang sah dari Kementerian Agama. Nampaknya PT. A.J.T menyadari pentingnya izin resmi bagi sebuah biro, dan izin itulah lebih penting diperlihatkan kepada masyarakat dibandingkan yang lain. Ketika penulis bertanya kepada Bapak Afrizal apakah pernah ketiga biro yang berizin ini menelantarkan atau menipu masyarakat, beliau mengatakan sampai sekarang belum pernah diketahui atau belum ada laporan sampai kepada beliau. (Efrizal, Wawancara, 7 Oktober 2015) Keprofesionalan biro haji dan umrah dalam melayani masyarakat yang akan menunaikan haji dan umrah memang sudah diperhitungkan oleh Pemerintah, hal itu terlihat dari beratnya persyaratan izin operasional biro haji dan umrah yang terdapat pada Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2015 BAB I Pasal 5, ayat (3) dan (4) dan pasal 6.

Meskipun ketiga biro haji dan umrah yang berizin di Kota Padang ini mempunyai kelebihan dibandingkan dengan biro-biro yang tidak memiliki izin sendiri namun dari segi harga tidak berarti ketiga biro haji ini lebih murah dibandingkan dengan biro haji dan umrah yang tidak berizin, karena setiap perusahaan akan mencari peluang memenangkan persaingan atau merebut hati masyarakat untuk memilih bironya dan pada sisi yang lain harga yang murah menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat untuk menggunakan layanannya tanpa memperhitungkan resiko yang akan dihadapi dan kebetulan

harga yang murah inilah yang sering membawa petaka.(Lihat surat Kementerian Agama RI, No. DJ. VII/HJ.09/731/2015, tgl. 11 Februari 2015, sifat Penting, perihal Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.)

Berkaitan dengan biro yang tidak memiliki izin yang disartifikasi di Kota Padang, baik biro tersebut dalam bentuk perwakilan ataupun cabang banyak di temukan di lapangan. Jumlahnya jauh lebih banyak dibandingkan dengan biro yang memiliki izin resmi. Ketika dikonfirmasi tentang banyaknya biro haji dan umrah yang tidak berizin ditemukan di lapangan, Kasi Haji Kemenag Sumatera Barat membenarkannya, kata beliau kebanyakan biro haji dan umrah itu cabang dari biro haji dan umrah dari daerah lain terutama Jakarta atau travel lokal yang bekerjasama dengan biro haji dan umrah yang berizin di daerah lain. (Efrizal, Wawancara, 7 Oktober 2015). Problemnya, mereka tidak berhak melakukan pengawasan apalagi memberikan sanksi karena wewenang mereka terbatas pada pemberian pembinaan.

Berapa jumlah biro yang tidak berizin ini tidak diketahui dengan pasti karena tidak ada kewajiban mereka untuk mendaftarkan diri di Kemenag Sumbar. Pada bulan Maret 2015 Kasi Haji Kemenag Sumatera Barat mengatakan tidak ada data tentang berapa banyak travel haji dan umrah di Kota Padang karena tidak ada kewajiban mereka untuk mendaftar di Kantor Kemenag Sumbar,(Efrizal, Wawancara, 23 Maret 2015) tetapi pada bulan Oktober 2015 beliau memberikan data yang berkaitan dengan biro perwakilan yang bekerjasama dengan biro haji dan umrah yang berizin di daerah lain.(Efrizal, Wawancara, 7 Oktober 2015). Berdasarkan data Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Propinsi Sumatera Barat, terdapat 63 PPIU perwakilan di Sumatera Barat, dari 63

PPIU itu 12 PPIU perwakilan beralamat di Kota Padang, yaitu PT. A.J.T, PT. A, PT. G.A.D, PT. NT, PT. A.C.I, PT. W.A.U, PT. A.T.M, PT. F.T, PT. D.P, PT. MMBC D.A.T, PT. R.I.I, dan PT. A.S.P.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan masih banyak biro-biro atau travel yang tidak termasuk dalam 12 PPIU di atas, oleh karena itu penulis berkesimpulan bahwa belum terdata semua biro perwakilan dan cabang di Kota Padang. Data pada tabel 2 di atas juga sebenarnya kurang akurat, dari 12 PPIU, dua di antaranya adalah PPIU yang memiliki izin sendiri, jadi bukan perwakilan dari biro lain yaitu PT.A.J.T yang telah disebutkan pada tabel 1 dan PT. R.I.I yang tidak disebutkan pada tabel 1 Kemenag atau tidak ada namanya di antara 692 PPIU yang berizin tetapi dalam laporan Kemenag dikatakan memiliki izin. Ketika penulis memintak informasi kepada Bapak Afrizal tentang biro yang memiliki izin di Kota Padang, beliau menyebutkan bahwa biro ini termasuk biro yang memiliki izin sendiri.(Efrizal, Wawancara, 7 Oktober 2015)

Untuk mengecek kebenaran data yang diberikan dan informasi yang disampaikan oleh Bapak Afrizal tentang PT. R.I.I di atas, penulis melakukan observasi ke alamat biro tersebut di Jalan Dr.M.Hamka No. 1 Padang, di jalan raya Padang-Bukit Tinggi, di dekat Pasar Pagi Ulak Karang. Pada alamat tersebut penulis menemukan kantor PT. R.I.I berlantai satu, di atas tanah yang relatif luas dengan pekarangan depan dapat menampung 4 atau 5 mobil pribadi. Dengan transparan PT. R.I.I ini menuliskan nomor izin penyelenggaraan haji dan umrahnya pada dua spanduk yang digantung di halaman depan kantornya yaitu D/23/2013. (Observasi, 10 Oktober 2015)

Meskipun tidak memperbesar ukuran SK dirjen haji Kemenag RI seperti yang dilakukan oleh PT. A.J.T, tapi dari luar pagar kantornya dapat dilihat dengan mudah nomor izin operasional

biro haji dan umrah ini, karena diletakkan di tengah-tengah spanduk dibawah logo PT. R.I.I, walaupun demikian dengan menggunakan tulisan huruf berwarna kuning di atas warna dasar biru menjadikan tulisan nomor izin ini agak kabur, sekurang-kurangnya kurang jelas dibandingkan dengan tulisan paket “Umrah Reguler” atau paket “Umrah + Turki” yang berwarna merah dengan warna lingkaran huruf putih. Melalui tulisan ini dapat diketahui bahwa PT. R.I.I lebih mengedepankan “jualannya” dibandingkan izinnya, hal ini tentu saja berkaitan dengan strategi pemasaran yang berbeda dari setiap biro haji dan umrah, karena pandangan pertama masyarakat terjutu kepada paket dan harganya daripada izinnya. Apabila data Bidang PHU, Kanwil Kemenag ini dipedomani maka masih banyak biro-biro haji dan umrah yang ada di Kota Padang yang tidak masuk ke dalam daftar ini, apakah biro tersebut perwakilan dari yang berizin atau perwakilan yang tidak berizin. Berkaitan dengan hal ini tidak dapat diketahui dengan pasti jumlahnya biasanya hal itu baru diketahui apabila terjadi masalah. (Efrizal, Wawancara, 7 Oktober 2015)

Biro Haji dan Umrah yang tidak memiliki izin resmi ini sering membuat masalah, seperti menelantarkan jamaah, menipu, memberikan janji-jani palsu dan lain-lain, terkait dengan hal ini Wakil Gubernur Sumatera Barat mengingatkan supaya masyarakat yang ingin berangkat ibadah ke tanah suci harus ekstra hati-hati dan waspada. Saat ini banyak sekali Biro Travel Umroh dan Haji yang tidak memiliki izin dan kemudian mereka nekat memberangkatkan jamaah tapi berakibat fatal.(<http://www.travelhajiplus.com/hati-hati-terhadap-biro-travel-tak-ber-izin/> 18-9-2015) Menurut Efrizal, memang banyak biro haji dan umrah yang tidak mempunyai izin penyelenggaraan sendiri, karena untuk memperoleh izin harus memenuhi banyak syarat, beberapa syarat sulit untuk dipenuhi oleh biro haji

dan umrah di daerah.(Efrizal, Wawancara, 23 September 2015)

Informasi yang diberikan oleh Kasi Pembinaan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Sumbar dan Ef di atas dibenarkan oleh Eko, travel tempatnya praktek lapangan selama lebih kurang dua bulan tidak mempunyai izin sendiri dalam mengelola haji dan umrah, menurut beliau perusahaan ini bekerjasama dengan biro haji dan umrah PT.G.E.W (Eko, Wawancara, 28 September 2015). Sayangnya setelah diperiksa dari 692 biro haji dan umrah yang mendapat izin Kementerian Agama tidak terdapat nama PT. G.E.W. Menurut peraturan yang dikeluarkan oleh Kemenag, biro perjalanan yang berizin tidak boleh bekerjasama dengan biro perjalanan haji yang tidak memiliki izin usaha, sedangkan menurut surat Kementerian Agama RI kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi seluruh Indonesia tidak dibenarkan PPIU melakukan kerjasama dengan biro perjalanan wisata, yayasan kelompok bimbingan dalam penyelenggaraanya.(Surat Kementerian Agama RI, No. DJ. VII/HJ.09/731/2015, tgl. 11 Februari 2015).

Seorang jamaah yang telah melaksanakan umrah mengatakan bahwa ia pergi umrah tidak mendaftar langsung ke kantor biro haji dan umrah tertentu tetapi melalui seorang agen, dan dia tidak tahu apakah biro umrah tersebut berizin atau tidak.(Epi, Wawancara tgl. 7 Oktober 2015.) Banyak anggota masyarakat yang tidak memperhatikan apakah ia mendaftar dengan biro yang memiliki izin atau tidak disebabkan percaya atau terpedaya dengan rayuan seseorang atau agen, faktor kepercayaan tersebut dimanfaatkan oleh individu-individu tertentu untuk mengambil keuntungan dan kesempatan sehingga masyarakat menjadi korban penipuan.

Masalah yang dihadapi oleh Ton dan keluarganya selama dalam perjalanan ibadah umrah melalui biro yang diragukannya izinnya selama dalam

penerbangan dari Kuala Lumpur ke Madinah melalui Qatar dan dari Mekkah ke Singapura tempat duduk antara suami dengan isteri atau ibu dengan anak-anaknya terpisah-pisah dalam satu pesawat, sedangkan dalam penerbangan pulang dari Singapura ke Jakarta lebih parah lagi dimana suami dengan isteri, orang tua dengan anaknya terpisah dalam pesawat yang berbeda.(Ton, Wawancara tgl. 7 Oktober 2015). Dapat dipahami kalau hal ini menjadi masalah bagi jamaah seperti yang diungkapkan oleh Ton, bahwa dia menyesal berangkat dengan biro tersebut, karena pertimbangan harga yang murah harus dibayarnya dengan kesusahan. (Ton, Wawancara tgl. 7 Oktober 2015) Begitu juga dengan hotel tempat menginap di Mekkah tidak sesuai dengan yang seharusnya, ia mendengar bahwa seharusnya hotel menginap tersebut hotel bintang 4, tapi mereka hanya diinapkan di penginapan biasa.(Epi, Wawancara tgl. 7 Oktober 2015.) Biaya penginapan pada hotel bintang 4 tentu berbeda dengan biaya pada penginapan biasa, selisih harga antara hotel berbintang dengan penginapan biasa dapat menekan harga atau biaya umrah, tapi pada sisi yang lain kualitas pelayanan berkurang.

Ketika Epi ditanya apakah biro yang membawanya umrah tersebut berizin atau tidak, ia tidak tahu, ia dapat informasi bahwa biro tersebut sudah tutup sekarang, (Epi, Wawancara tgl. 7 Oktober 2015) sedangkan Nur yang menjadi agen biro haji yang memberangkatkan Epi dengan ibunya dan Ton dengan istrinya mengatakan bahwa ia tidak mau lagi bekerja sama dengan biro yang mengecewakan jamaahnya itu.(Nur, Wawancara tgl. 7 Oktober 2015)

Berdasarkan hasil observasi, informasi dan dokumentasi telah ditemukan adanya agen dari biro haji dan umrah yang beralamat di Kota Padang.

Seorang agen sekaligus pembimbing umrah dari biro haji dan umrah dari Jakarta mengatakan bahwa bisa mendaftar dan melakukan pembayaran kepadanya kalau ingin pergi umrah.(Us, Wawancara, 12 Oktober 2015.) Sebuah brosur umrah yang diperoleh dari biro haji dan umrah yang beralamat di Tabing Padang mempunyai 24 orang perwakilan atau cabang di berbagai daerah dan kota di Sumatera Barat.(Dokumentasi Biro Haji dan Umrah) Perwakilan atau cabang ini sebenarnya agen, karena tidak satupun tertulis alamat kantor dan nomor telepon kantor, sedangkan yang dikatakan perwakilan menurut undang-undang adalah perusahaan yang memiliki izin usaha dari pemerintah sedangkan cabang adalah biro haji dan umrah yang sama membuka cabang di luar domisili perusahaan (Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah BAB II Pasal 8).

Dari tahun ke tahun korban jamaah haji dan umroh yang tertipu terus bertambah. Para penipu berkedok travel haji dan umroh ini memiliki banyak modus untuk menjerat korbannya, ada yang bekerja sendiri dan ada juga yang berkelompok. Bahkan ada yang memiliki sistem serta manajemen yang sangat rapi hingga banyak korban yang masuk perangkap.(Anwar Khumaini, <http://www.merdeka.com/peristiwa/wasapada-ini-cara-agen-travel-umroh-tipu-jamaahnya.html>, 29.03.2015.) Diantara carut marut biro umrah tersebut: PHP (pemberi harapan palsu) alias penipu, tidak berizin (Muslim Mustari, <http://www.merdeka.com/peristiwa/tukang-php-biro-umroh-murah-wajib-ditutup.html>, 29.03.2015.), menelantarkan jamaah (<http://haji.kemenag.go.id/v2/content/bpw-penelantar-76-jamaah-umrah-segera-dilaporkan-ke-bareskrim-polri>, 16-03-2015), ada yang tidak diberangkatkan meskipun semua biaya sudah dilunasi. (Muslim Mustari, Kisah

tragis korban umroh murah, uang hilang hingga gagal terbang, <http://www.merdeka.com/peristiwa/kisah-tragis-korban-umroh-murah-uang-hilang-hingga-gagal-terbang.html>.29.03.2015.) Sebagaimana diketahui bahwa izin penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bagi biro perjalanan adalah hal yang sangat penting, karena penipuan sering terjadi pada biro-biro yang tidak berizin. Biro yang tidak berizin setelah melakukan penipuan dan penelantaran bisa hilang dan sulit dilacak keberadaannya seperti kasus-kasus yang sering terjadi di tengah-tengah masyarakat.

Berdasarkan keterangan tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa izin penyelenggaraan haji dan umrah dari Kemenag RI adalah persoalan yang fundamental, tapi sayangnya banyak biro haji dan umrah di kota ini adalah biro perwakilan dan agen yang tidak dibenarkan. Terjadinya penelantaran ataupun penipuan banyak dilakukan oleh biro yang tidak berizin atau agen yang tidak dibenarkan oleh pemerintah. Meskipun tidak dibenarkan oleh pemerintah atau nyata-nyata melanggar peraturan atau undang-undang Kementerian Agama Wilayah Sumatera Barat tidak punya wewenang mengambil tindakan, jadi satu sisi mengetahui telah terjadi pelanggaran tapi pada sisi yang lain tidak punya wewenang mengambil tindakan.

2. Pengorganisasian

Struktur organisasi menjadi salah satu indikator sehatnya sebuah biro haji dan umrah. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah BAB II Pasal 5 ayat (3) poin b, berbunyi biro haji atau umrah harus memiliki susunan kepengurusan perusahaan. (Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2015) Susunan kepengurusan perusahaan adalah orang-

orang yang mengurus perusahaan mulai dari staf sampai pimpinan. Dengan adanya struktur organisasi maka pekerjaan bisa dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal (Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2015), struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan. Komponen-komponen yang ada dalam organisasi mempunyai ketergantungan. Sehingga jika terdapat suatu komponen baik maka akan berpengaruh kepada komponen yang lainnya dan tentunya akan berpengaruh juga kepada organisasi tersebut.

Berkaitan dengan persoalan organisasi pada Biro Haji dan Umrah di Kota Padang dapat dikelompokkan kepada dua. Pertama biro haji dan umrah yang memiliki izin, dan kedua biro haji dan umrah yang tidak memiliki izin. Biro haji berizin yang kantor pusatnya di Kota Padang dan ada yang di luar Kota Padang, yang berizin atau yang disertifikasi di Padang ada tiga biro. Penelitian ini hanya akan menjelaskan satu biro saja, karena dianggap dapat mewakili ketiga biro di atas, yaitu PT. A.J.T yang beralamat di Jalan Bandar Purus No. 72 Padang. Ketika penulis datang ke alamat kantor di atas, dari luar pekarangan dapat dilihat photo seorang direksi dan direktur serta dua orang pembimbing haji dan umrah, ketika masuk ke dalam kantor, di dinding sebelah kiri dapat dilihat stuktur organisasi yang terdiri dari satu orang direktur, dan sepuluh orang staf dengan nama dan jabatan masing-masing. Karena kantor PT. A.J.T berlantai dua tidak dapat diketahui apakah pimpinan perusahaan dan semua stafnya lengkap hadir pada hari itu. Selama melakukan observasi di dapati staf yang bekerja pada lantai satu sebanyak tujuh orang, tiga di antaranya laki laki dan empat orang perempuan, mereka mudah dikenali karena mereka memakai uniform PT. A.J.T. Tidak ada sekat-sekat yang membatasi tempat kerja

mereka karena hanya dalam satu ruangan (Observasi, tgl. 12 Oktober 2015)

Penulis dilayani oleh seorang petugas pemasaran dengan menjelaskan beberapa hal yang berkaitan dengan organisasi perusahaan dan lain-lain, meskipun penulis tidak memperoleh identitas orang yang menduduki posisi pada masing-masing pos biro PT. A.J.T, namun sudah dapat dipastikan bahwa biro ini mempunyai struktur organisasi yang jelas, telah ada pembagian kerja sesuai dengan kebutuhan biro meskipun struktur organisasinya masih sederhana (Observasi, tgl. 12 Oktober 2015). Seorang calon jamaah umrah yang telah mendaftar pada PT. A.J.T mengatakan pengalamannya bahwa ketika datang ke kantor tersebut dia mendapat layanan dengan baik (Nora, Wawancara, tgl. 20 Oktober 2015) seperti yang penulis alami.

Biro Haji dan Umrah yang tidak memiliki izin dapat dibagi kepada tiga, pertama biro haji dan umrah yang bekerjasama dengan biro haji dan umrah yang memiliki izin operasional. Biro seperti inilah yang paling banyak terdapat di Kota Padang, yang tidak diketahui berapa jumlahnya. Biro Haji dan Umrah yang tidak memiliki izin operasional yang ditemui di lapangan tidak mempunyai struktur organisasi yang sesuai dengan peraturan. Menurut Peraturan Menteri Agama tentang penyelenggaraan ibadah umrah, BAB I pasal 5 ayat 4 sebuah biro umrah harus memiliki paling sedikit sumber daya manusia dibidang tiketing, keuangan, akutansi, pemasaran, dan pembimbing ibadah.(Peraturan Menteri Agama No. 18 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan ibadah umrah, BAB I pasal 5 ayat 4.)

Berkaitan dengan hal ini akan dijelaskan biro cabang atau perwakilan, sebuah perusahaan yang beralamat di Kota Padang. Berdasarkan hasil pengamatan yang diperkuat dengan

wawancara diketahui bahwa perusahaan tour & travel yang beralamat di Padang ini adalah perusahaan yang bekerjasama dengan Biro Haji dan Umrah PT. A.M (Biro Haji dan Umrah PT. A.M termasuk salah satu biro haji dan umrah yang mendapat izin penyelenggaraan haji (D/156 thn. 2012) dan umrah (D/814 Thn. 2012). Dilihat dari penampilan spanduk Haji dan Umrah dan wajah luar kantor itu meyakinkan, tetapi setelah masuk ke dalam didapati bahwa kantor ini hanya ada seorang staf, dan staf ini tidak banyak tahu tentang bisnis haji dan umrah travel ini, hal ini terbukti ketika dia tidak dapat memberikan informasi yang dibutuhkan tentang pendaftaran haji dan umrah (Observasi dan wawancara, tgl. 2 Oktober 2015.). Informasi ini menunjukkan bahwa perusahaan tour & travel ini tidak memiliki struktur organisasi yang sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama. (Minimal memiliki sumber daya manusia di bidang tiketing, keuangan, akutansi, pemasaran dan pembimbing ibadah Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2015, BAB II Pasal 4)

Berbeda lagi keadaannya dengan sebuah perusahaan yang menawarkan pelayanan haji dan umrah yang baru pindah kantor di Kota Padang. Perusahaan ini tidak melakukan bisnis lain seperti penjualan tiket pesawat atau biro wisata lain maupun agen salah satu paket pengiriman, hanya semata-mata biro perjalanan haji atau umrah. Ketika penulis datang ke kantor travel ini, penulis menemui seseorang yang pada awalnya penulis menduga adalah staf perusahaan tetapi ketika ditanya dia mengatakan bukan staf, cuma sedang melakukan kerja lain di kantor tersebut. Ketika penulis bertanya dimana pemilik atau pengelola perusahaan, beliau mengatakan di luar kantor. Dengan demikian tidak ada staf dan tidak ada pimpinan di kantor itu pada waktu itu (Observasi, tgl. 2 September 2014).

Pengalaman ini penulis cek dengan salah seorang mahasiswa yang pernah praktek lapangan di perusahaan itu selama lebih kurang dua bulan, beliau mengatakan memang tidak ada staf di kantor itu. Selama praktek mereka bertiga melakukan pekerjaan-pekerjaan yang disuruh oleh manejer, sedangkan pemasaran dilakukan langsung oleh manejer. (Eko, Wawancara, tgl. 24 September 2015.)

Tidak jauh berbeda dengan pengalaman seorang jamaah yang pernah melaksanakan umrah, ia mendaftar dan membayar semua biaya umrah kepada seorang agen, (Wawancara, tgl. 2 Oktober 2015) artinya secara organisasi, agen ini bekerja sendiri tanpa melibatkan orang lain, dia sendiri yang melakukan marketing, dia yang melakukan pekerjaan administrasi dan dia juga yang menjadi bendahara sebelum di serahkannya kepada sebuah biro haji dan umrah di Jakarta.

Berkaitan dengan problem agen haji dan umrah yang bergerak secara solo ini Efrizal mengatakan, di Kota Padang seorang ustad telah dilaporkan oleh masyarakat karena gagal memberangkatkan jamaah pergi umrah (Efrizal, Wawancara, 23 Maret 2015), beliau juga pernah diminta keterangan oleh kepolisian tentang izin pemberangkatan haji dan umrah dari sebuah perusahaan yang tidak berizin dan dimintai keterangan sebagai saksi ahli di pengadilan tentang kasus penipuan yang dilakukan oleh biro haji dan umrah yang tidak berizin. (Efrizal, Wawancara, 23 Maret 2015)

Sebenarnya Kementerian Agama membenarkan sebuah Biro Haji dan Umrah bekerjasama dengan perusahaan yang mempunyai izin usaha dari pemerintah. (Efrizal, Wawancara, 23 Maret 2015) Apabila sebuah perusahaan mempunyai izin usaha akan ada beberapa ketentuan yang harus dipenuhinya, antara lain jelas struktur organisasinya,

jelas siapa orang yang bertanggung jawab dengan perusahaan ini.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa travel atau agen yang berizin memiliki organisasi dalam menjalankan biro haji dan umrah namun tidak semua data dapat diperoleh secara lengkap tentang stuktur organisasinya, dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat diketahui bahwa biro haji dan umrah yang berizin memiliki petugas yang menangani tentang tiketing, keuangan, pemasaran, dan pembimbing ibadah, tapi tidak dapat diperoleh informasi apakah mereka memiliki staf yang bertugas menangani pembukuan keuangan atau akuntansi atau tidak. Berbeda dengan biro perwakilan, travel yang struktur organisasinya tidak lengkap atau agen yang bergerak secara individu tidak memiliki struktur organisasi sama sekali, tidak mempunyai petugas khusus yang menangani masing-masing keperluan seperti tiketing, keuangan, pemasaran dan akuntansi.

3. Informasi

Informasi salah satu elemen penting dalam pelaksanaan haji dan umrah. Ketidaktransparanan informasi menjadi pintu masuk terjadinya penipuan dan penelantaran jamaah. Kemenag RI telah melakukan empat aksi nyata dalam reformasi umrah. Satu diantaranya gerakan 1.000 stiker umrah. Ditjen PHU akan melakukan aksi informasi dan edukasi, dengan memanfaatkan kendaraan dinas milik Kemenag, dari pusat hingga kecamatan. caranya adalah dengan memasang stiker yang berisi pesan tentang “Lima Pasti untuk Umrah”, yaitu: pastikan travelnya berizin, pastikan penerbangan dan jadwal keberangkatan, pastikan program layanannya, pastikan hotelnya, dan pastikan visanya. (<http://haji.kemenag.go.id/v2/content/bpw-penelantar-76-jamaah-umrah-segera-dilaporkan-ke-bareskrim-polri>)

Berdasarkan penjelasan “Lima Pasti untuk Umrah”, di atas akan dijelaskan biro perjalanan Haji dan Umrah yang terdapat di Padang sebagai berikut:

Pt. A.J.T adalah biro perjalanan Haji dan Umrah yang berpusat di Padang, alamat biro ini mudah untuk dicapai karna berada di pusat Kota Padang, di samping itu jalan ke dan dari kantor ini tidak macet. Bagi orang yang ingin mendapatkan informasi biro ini dapat menggunakan telepon kantor biro PT. A.J.T dan nomor faximili. Layanan SMS juga disediakan oleh biro ini ke nomor hand phone. Alamat surat elektronik (emel) biro ini juga tersedia. Biro ini juga menyediakan layanan *FB*. Informasi yang dipublikasikan pada status *FB* ini seperti photo-photo keberangkatan jamaah umrah pada periode 3 Mei 2015, program 10 hari dengan menaiki Saudi Airline, group umrah pada 8 April 2015, penawaran paket umrah hemat 9 hari, kegiatan bersama staff dan pimpinan biro dan lain-lain. Meskipun demikian, informasi yang dapat diperoleh dari status *FB* ini masih sedikit, photo-photo dan kegiatan yang di upload adalah photo dan kegiatan pada tahun 2015 saja dan photo yang dimuat adalah photo keberangkatan, tidak ada photo selama menjalankan umrah ataupun photo ketika pulang dari menunaikan umrah, meskipun sebenarnya photo itu dimiliki dan sebahagiannya dipajang di kantor dan tentu hanya dapat dilihat oleh orang yang datang sana.

Melalui brosur yang dibagikan maupun yang dimuat di dalam website PT. A.J.T informasi yang dapat diketahui antara lain adalah paket/programnya berisi informasi tentang harga yang bervariasi tergantung pilihan paket reguler 10 hari mulai dari USD 2.050, 2.150 sampai 2.250 sedangkan paket 13 hari mulai dari USD 2.200, 2.400 sampai 2.600. (Ada dua paket yang ditawarkan oleh PT. A.J.T: 1. Umrah Paket Reguler, dan) Menurut seorang staff marketing,

harga dalam bentuk dolar ini tetap, yang mungkin terjadi adalah perubahan kurs rupiah dengan dolar yang kadang naik dan kadang turun, untuk saat ini kurs rupiah rendah, maka kalau dirupiahkan akan menjadi naik (Wawancara, tgl. 12 Oktober 2015), tetapi pada brosur ditemukan salah satu syarat dan ketentuan berlaku pada nomor 3. harga dapat berubah sewaktu-waktu (Brosur PT. A.J.T)

Perubahan harga itu tidak saja karena turun naiknya dolar tapi juga dapat disebabkan oleh faktor lain. Seorang calon jamaah umrah yang telah mendaftar untuk keberangkatan bulan Desember 2015 pada PT. A.J.T mengatakan bahwa ia membayar 22 juta untuk umrah.(Nora, Wawancara, tgl. 20 Oktober 2015) Artinya kalau harga terendah yang diambil patokan dengan rata-rata kurs dolar pada hari ini (21 Oktober 2015), USD 2.050 x Rp 13.680, maka seharusnya calon jamaah ini membayar Rp. 28.044.000,- jadi ada selisih harga yang cukup signifikan yaitu Rp. 6.044.000,-/per orang. Berkaitan dengan potongan harga yang diperolehnya (Rp. 6.044.000 x 2 orang = 12.088.000,-), dia mengatakan bahwa PT. A.J.T memberikan diskon atau promosi dalam rangka memperingati ulang tahun perusahaan tersebut.(Nora, Wawancara, tgl. 20 Oktober 2015.)

Dalam brosur juga dijelaskan tentang alat transportasi baik pesawat udara, rute domestik (Padang-Medan-Padang) dan internasional (Medan-Madinah & Jeddah – Medan), maupun bus. Meskipun dalam brosur terdapat nama-nama penerbangan yang digunakan untuk rute internasional yaitu Saudi Airline, Qatar Airways, Ettihad Air Ways (Brosur PT. A.J.T), tapi tidak dijelaskan penerbangan yang mana digunakan untuk jalur yang mana dan jadwal keberangkatan yang mana, begitu juga dengan penerbangan domestik sama sekali tidak menyebutkan nama pesawat.

Setiap pesawat mempunyai perbedaan harga dan juga perbedaan fasilitas dan kenyamanan. Qatar Airways dan Etihad Airways umpamanya dua perusahaan penerbangan yang menguasai pangsa penerbangan internasional, tidak saja penerbangan dari Indonesia ke Timur Tengah tetapi juga ke Eropa dan Amerika, karena itu kualitasnya juga akan berbeda dengan pesawat lain seperti Saudi Airline.

Sebenarnya banyak lagi persoalan yang harus diinformasikan kepada jamaah ketika sedang dalam penerbangan, bukan hanya sekedar memberikan informasi tentang pesawat apa yang digunakan tapi juga bagaimana berpergian dengan pesawat. Tidak semua jamaah berpengalaman naik pesawat, apalagi dalam jarak yang jauh. Apa yang diinformasikan oleh Kementerian Agama tentang beberapa informasi yang harus diketahui selama dalam penerbangan seharusnya menjadi rujukan kepada biro perjalanan haji dan umrah di Indonesia. (Departemen Agama Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Panduan Keselamatan Penerbangan Haji 1427 H, 2006/2007, 2006)

Berkaitan dengan jadwal keberangkatan PT. A.J.T dalam brosurnya membuat dengan jelas jadwal keberangkatannya yaitu untuk keberangkatan tahun 2015 masih ada dua kali berangkat lagi yaitu tanggal 21 dan 23 Desember 2015. Untuk keberangkatan bulan Desember 2015 ada lima ratus calon jamaah yang sudah mendaftar dan siap diberangkatkan, salah seorang diantaranya adalah dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN IB Padang. (Wawancara, tgl. 12 Oktober 2015.)

Informasi tentang hotel tempat menginap jamaah di Makkah dan Madinah tercantum dalam brosur PT. A.J.T di Madinah jamaah akan menginap

di Hotel Al Saha/setara, jaraknya dengan masjid Nabawi 50 meter sedangkan di Makkah menginap di Hotel Al-Marsa/setara yang berjarak 250 meter dari Masjidil Haram (Brosur PT. A.J.T). Dalam brosur ini tidak dijelaskan hotel tempat menginap jamaah bintang berapa, dan hotel setara juga akan menjadi masalah karena meskipun setara belum tentu sama, baik dari segi harga maupun dari segi fasilitas. Berkaitan dengan jarak Hotel Al-Marsa/setara tempat menginap dengan Masjid Haram, staf PT. A.J.T mengatakan bahwa karena perluasan Masjid Haram yang dilakukan oleh Pemerintahan Saudi Arabia banyak hotel-hotel dekat Masjidil Haram yang tergusur, meskipun masih ada hotel yang jaraknya dekat seperti Hilton Hotel tapi harganya jauh lebih mahal (Wawancara, tgl. 12 Oktober 2015). Ketiadaan hotel yang murah yang berada dekat dengan Masjidil Haram menjadi sebab mengapa hotel yang disediakan jauh, yaitu berjarak seperempat kilometer (250 M) dari Masjidil Haram.

Informasi yang juga dapat diperoleh dari brosur ini adalah fasilitas-fasilitas yang diperoleh sesuai dengan harga yang dibayarkan, syarat dan ketentuan, persyaratan pendaftaran dan pembatalan umrah. Pada brosur PT. A.J.T yang lain diperoleh informasi tentang perusahaan, tempat pembayaran, biaya, syarat dan pendaftaran serta ketentuan pembatalan umrah dan haji plus. Informasi-informasi ini tidak lagi dijelaskan semuanya karena tidak terlalu prinsipil. Seorang calon jamaah umrah pada bulan Desember 2015 yang akan datang yang akan berangkat dengan menggunakan jasa PT. A.J.T mengatakan bahwa ia mendapat semua informasi yang dibutuhkannya untuk umrah dari biro ini dengan baik, oleh karena itu ia yakin akan nyaman berangkat beribadah umrah dengan perusahaan ini. Sebenarnya sebelum mendaftar dengan biro ini, informan juga sudah mencari-cari informasi kepada orang yang telah pernah menggunakan

jasa biro PT. A.J.T dan informasi yang diperolehnya semakin meyakinkannya untuk mendaftar dengan biro ini.(Nora, wawancara tgl. 20 Oktober 2015)

Informasi yang kurang lengkap tentang haji dan umrah pada perwakilan atau cabang biro haji dan umrah yang berizin bermacam-macam. Secara umum perwakilan atau cabang biro haji dan umrah ini memiliki brosur, seperti sebuah travel di Kota Padang, travel ini memberikan brosur atas nama Arafah Mabru PT. Avianca Muliatama. Pada brosur diperoleh informasi tentang produk layanan umrah dan juga haji khusus. Informasi tentang program umrah 9 hari dan 12 hari, mulai dari Jakarta ke Jeddah dan Madinah dan kembali ke Jakarta, persyaratan umrah, harga sudah termasuk dalam biaya dan harga tidak termasuk dalam biaya atau biaya yang harus ditanggung sendiri oleh Jamaah. Program haji khusus selama 24 hari, mulai dari tanggal 2 Zuhijjah sampai tanggal 25 Zulhijjah, semenjak dari Jakarta dan samai pulang ke Jakarta kembali. Pada program haji khusus ini dapat diperoleh informasi tentang persyaratan haji, harga sudah termasuk atau harga yang sudah masuk dalam biaya yang sudah dikeluarkan dan harga tidak termasuk atau biaya yang harus ditanggung sendiri oleh Jamaah (Brosur A.M PT. AM.). Pada brosur tidak dijelaskan nama penerbangan yang akan digunakan dan tidak diketahui juga menginap di hotel apa(Observasi, 15 Oktober 2015). Informasi tentang tentang jadwal keberangkatan, harga, paket/program, transportasi dan hotel terdapat dalam kertas photo copy ukuran 13,5 cm x 17,5 cm yang tidak beridentitas.

Informasi lain yang juga dapat diperoleh pada brosur ini adalah sistem pembayaran haji khusus serta alamat kantor induk dan tiga alamat perwakilan, satu di Kota Tarakan dan satu di di Bogor sedangkan satu alamat perwakilan lagi

ditutup dengan stiker yang ditulis nama dan alamat di Kota Padang (Brosur A.M PT. AM.). Jadi alamat tidak dinyatakan sebagai alamat perwakilan Arafah Mabru PT. A.M dalam brosur. Ketika penulis meminta beberapa informasi tentang masalah haji dan umrah beliau tidak dapat menjelaskan dengan baik, malah menyuruh langsung saja kepada bosnya bertanya(Observasi, tgl. 2 Oktober 2015). Beliau satu-satunya orang yang ada di kantor tersebut tidak dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh calon jamaah yang akan mendaftar haji plus ataupun umrah.

Problem transparansi informasi haji dan umrah juga ditemukan pada agen-agen haji dan umrah, mereka tidak memberikan brosur dari biro haji dan umrah yang berizin kepada calon jamaah. Informasi hanya diperoleh secara lisan, ketika penulis bertanya kepada Epi apakah dia pernah mendapat brosur dari agennya, beliau mengatakan tidak, beliau tidak mengetahui sebelum berangkat tentang pesawat, hotel, akomodasi dan lain-lain (Epi, Wawancara, 12 Oktober 2015). Ia memperoleh informasi tentang umrah dari agen, sedangkan agennyaapun tidak menjelaskan secara terperinci tentang informasi-informasi yang wajib diketahuinya sebelum mendaftarkan diri untuk umrah,

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa diantara biro haji dan umrah yang beroperasi di Kota Padang ada yang memenuhi ketentuan “Lima Pasti untuk Umrah” dan ada yang tidak. Biro Haji dan umrah yang berizin dan termasuk biro perwakilan dan cabang telah memenuhi ketentuan ini dengan memberikan informasi tertulis dan lisan tentang izin, penerbangan dan jadwal keberangkatan, program layanannya, hotelnya namun kepastian informasi tentang visa tidak dapat diperoleh karena keterbatasan Tim Peneliti dalam mengumpulkan data. Individu yang

bertindak sebagai agen hanya memberikan informasi lisan.

CONCLUSION / KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data-data yang telah disebutkan di atas dapat disimpulkan pertama, izin penyelenggaraan haji dan umrah dari Kemenag RI adalah persoalan yang fundamental, ia menjadi pintu masuk terjadinya berbagai macam masalah baik yang berada di Kota Padang maupun di daerah lain. Biro haji dan umrah yang bersertifikasi di Padang dan juga perwakilan dari biro haji dan umrah dari daerah lain telah memenuhi ketentuan undang-undang dan peraturan pemerintah dari aspek perizinan akan tetapi biro haji dan umrah dalam bentuk perwakilan dan juga agen sebenarnya tidak sesuai dengan peraturan pemerintah. Namun Kementerian Agama Wilayah Sumatera Barat tidak mempunyai wewenang untuk mengambil tindakan terhadap biro-biro ataupun agen yang ada di daerah ini karena terbatasnya wewenang yang ada pada mereka.

Persoalan yang berkaitan dengan organisasi biro haji diketahui bahwa travel atau agen yang berizin memiliki organisasi dalam menjalankan biro haji dan umrah namun tidak semua data dapat diperoleh secara lengkap tentang struktur organisasinya, dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat diketahui bahwa biro haji dan umrah yang berizin memiliki petugas yang menangani tentang tiket, keuangan, pemasaran, dan pembimbing ibadah, tapi tidak dapat diperoleh informasi apakah mereka memiliki staf yang bertugas menangani pembukuan keuangan atau akuntansi atau tidak. Berbeda dengan biro perwakilan, travel yang struktur organisasinya tidak lengkap atau agen yang bergerak secara individu tidak memiliki struktur organisasi sama sekali, tidak mempunyai petugas khusus yang menangani masing-masing keperluan seperti tiket, keuangan, pemasaran dan akuntansi.

Problematika dari aspek informasi diantara biro haji dan umrah yang beroperasi di Kota Padang ada yang memenuhi ketentuan "Lima Pasti untuk Umrah" dan ada yang tidak. Biro Haji dan umrah yang berizin dan termasuk biro perwakilan dan cabang telah memenuhi ketentuan ini dengan memberikan informasi tertulis dan lisan tentang izin, penerbangan dan jadwal keberangkatan, program layanannya, hotelnya namun kepastian informasi tentang visa tidak dapat diperoleh karena hal ini baru dapat diketahui apabila calon jamaah telah memenuhi kewajibannya kepada biro. Sedangkan para individu yang bertindak sebagai agen hanya memberikan informasi secara lisan dan tidak dapat dijadikan pegangan bagi jamaah kalau terjadi masalah.

REFERENCES/ DAFTAR KEPUSTAKAAN Al-Qur'an

Abeng, Tanri, *"Profesi Manajemen"*, Jakarta; Gramedia Pustaka Utama, 2007

Afrike Suci Randi, *Manajemen Pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) di Kantor Kementerian Agama Kota Padang*, Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN IB Padang, 2014.

Anwar Khumaini, Waspada! ini cara agen travel umroh tipu jamaahnya, <http://www.merdeka.com/peristiwa/waspada-ini-cara-agen-travel-umroh-tipu-jamaahnya.html>. 29.03.2015.

Apriliana Limbong, Ekonomi Baik, Jumlah Jamaah Umroh Terus Naik, <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2014/06/21/ekonomi-baik-jumlah-jamaah-umroh-terus-naik-668160.html>. 16.03.2015

Depag RI, *Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003)

....., *Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*

- (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2004)
- , "Panduan Keselamatan Penerbangan Haji", Jakarta; Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, 2008
- , "Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah", Jakarta; Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2000)
- Kementerian Agama RI, Surat No. DJ. VII/HJ.09/731/2015, tgl. 11 Februari 2015
-, Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.
- Kemenag Sumbar, 15.954 Calon Jemaah Haji di Sumbar Masuk Daftar Tunggu, <http://kalbar.kemenag.go.id/index.php?a=berita&id=12790.16-03-2015>
- Kemenag Sumbar, Hindari Biro Haji Nakal, Kemenag Cek Izin Operasional, <http://sumbar.kemenag.go.id/index.php?a=berita&id=238781>. 16-03-2015
- Moleong J. Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010).
- Muslim Mustari, Tukang 'PHP' biro umroh murah wajib ditutup. <http://www.merdeka.com/peristiwa/tukang-php-biro-umroh-murah-wajib-ditutup.html>. 29.03.2015.
- Nidjam, Achmad, Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, (Jakarta, Mediacita, 2006)
- Reni Shiren Aulia, Jurnal Haji Umrah, Kuota Haji 2015 Sebanyak 168,800 Orang, <http://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/14/12/11/nget57 - kuota-haji-2015-sebanyak-168800-orang>. 16-03-2015
- Sanapiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2010)
- Sabiq, Sayyid, "Fiqh Sunnah", Bandung; Al Ma'rif, 1986
- Shiddieqy, Hasbi Ash,"*Pedoman Haji*", Jakarta: Bulan Bintang, 1983
- Siagian, Sondang P, "Fungsi-Fungsi Manajerial," Jakarta; Bumi Aksara, 1989
- Terry, Goerge R, "Prinsip-Prinsip Manajemen". Jakarta : Bumi Aksara, 2003
- Winardi, "Organisasi Dan Pengorganisasian", Bandung; Alami, 1981
- Winardi, J, "Teori Organisasi dan Pengorganisasian", Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006
- Yefni Yulianis, *Penggerakan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kabupaten Padang Pariaman, Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN IB Padang, 2015.