

PENYELESAIAN SENGKETA UMROH PERSPEKTIF

MAQASHID SYARIAH

**(STUDI KEWENANGAN KANTOR WILAYAH
KEMENTRIAN AGAMA DAN KEPOLISIAN DAERAH
DI PROVINSI BENGKULU)**

- HAMZAH MARDIANSYAH -



**PENYELESAIAN SENGKETA UMROH PERSPEKTIF
MAQASHID SYARIAH (STUDI KEWENANGAN KANTOR
WILAYAH KEMENTRIAN AGAMA DAN KEPOLISIAN
DAERAH DI PROVINSI BENGKULU)**



DISERTASI

Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Doktor Studi Islam

Oleh :

HAMZAH MARDIANSYAH
NIM 2223780024

PROGRAM STUDI ISLAM
PASCASARJANA
UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang menyatakan dengan sesungguhnya bahwa disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor (Dr) dari Program Pascasarjana (S3) Studi Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu seluruhnya merupakan karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian disertasi ini bukan hasil karya sendiri atau ada plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bengkulu, Maret 2025

Saya yang menyatakan,



Hamzah Mardiansyah

NIM. 2223780024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172 Website:
www.uinfatbengkulu.ac.id

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI
UJIAN TERBUKA PROGRAM DOKTOR (S3)
PROGRAM STUDI STUDI ISLAM PASCASARJANA (S3)
UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Nama : Hamzah Mardiansyah

NIM : 2223780024

Judul Disertasi: Penyelesaian Sengketa Umroh Perspektif Maqashid Syariah (Studi Kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian di Provinsi Bengkulu)

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Prof. Dr. H. Rohimin, M.Ag	Ketua	
Dr. Iwan Romadhan Sitorus, MHI	Sekretaris	
Prof. Dr. Yusmita, M.Ag	Promotor	
Dr. Desi Isnaini, MA	Co. Promotor I	
Ismail Jalili, MA, Ph.D	Co. Promotor II	
Prof. Dr. H. Toha Andiko, M.Ag	Penguji I	
Prof. Dr. Iim Fahimah, Lc. MA	Penguji II	
Prof. Dr. Ade Sofyan Mulazid, S.Ag., M.H	Penguji Eksternal	

Diuji di Bengkulu pada:

Hari/Tanggal

Waktu

Keputusan

Bengkulu, 22 Desember 2025

Direktur

Prof. Dr. H. Rohimin, M.Ag

NIP. 19640531 199103 1001

MOTTO

“Kita terlahir ke dunia menangis, kita terlahir telanjang tanpa busana, kita hidup membawa takdir masing-masing. Tetaplah optimis dalam menjalani kehidupan di dunia, kita adalah perintis bukan pewaris, apapun yang telah dimulai, selesaikanlah.”



ABSTRAK

PENYELESAIAN SENGKETA UMROH PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH (STUDI KEWENANGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAN KEPOLISIAN DAERAH DI PROVINSI BENGKULU)

Penulis :

Hamzah Mardiansyah

NIM 2223780024

Promotor : Prof.Dr. Yusmita, M.Ag

Co Promotor 1 : Dr. Desi Isnaini, MA

Co Promotor 2 : Ismail Jalili, MA, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui kewenangan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dan Polda Bengkulu dalam penyelesaian sengketa penyelenggaraan umrah; (2) mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya sengketa antara jamaah dan travel umrah; serta (3) menganalisis kewenangan kedua lembaga tersebut dalam perspektif Maqashid Syariah. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui analisis data lapangan dan regulasi terkait. Hasil penelitian sebagai berikut. (1) faktor penyebab terjadinya sengketa antara jamaah dan travel umrah di Provinsi Bengkulu yaitu ketidakjelasan informasi seperti keterlambatan keberangkatan, ketidakamanan layanan melalui pembatalan sepihak, tidak terpenuhinya fasilitas sesuai kesepakatan, ketiadaan kompensasi atas kerugian jamaah, dan praktik ilegal penyelenggara perjalanan umrah yang tidak terdaftar resmi. (2) Kewenangan Kanwil Kementerian Agama meliputi pengawasan dan pembinaan penyelenggara umrah, mediasi sengketa, pengaturan perizinan, pemberian sanksi administratif, pengawasan dana, serta penyediaan bimbingan teknis. Sementara itu, kewenangan Polda Bengkulu mencakup penindakan pelaku penipuan dan penggelapan dana, penyelidikan dan penuntutan perkara pidana, pencegahan praktik kecurangan, perlindungan masyarakat dari kejahatan terorganisir, serta koordinasi dengan lembaga terkait. (3) Analisis Maqashid Syariah menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan kedua lembaga telah relevan dengan tiga tujuan syariah yang utama. Pada aspek Hifz al-Mal, kedua lembaga berperan melindungi dana jamaah melalui pengawasan dan penegakan hukum. Pada aspek Hifz ad-Din, penyelesaian sengketa memastikan kelancaran ibadah dan perlindungan hak keagamaan jamaah. Pada aspek Hifz al-Nafs, penyelesaian difokuskan pada keamanan perjalanan dan pencegahan kerugian fisik maupun psikologis. Dengan demikian, kewenangan Kanwil Kemenag dan Polda Bengkulu telah memenuhi prinsip perlindungan yang sesuai dengan *Maqashid Syariah* dalam penyelenggaraan umrah di Provinsi Bengkulu.

Kata Kunci: Kewenangan, penyelesaian sengketa, *maqashid syari'ah*

خلاصة

تسوية نزاعات العمرة في ضوء مقاصد الشريعة

(دراسة في صلاحيات المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية ومديرية الشرطة في محافظة بنغكولو)

الكاتب:

حمزة مرديانسيه

المروج: يوسميتا

المروج المشارك 1: ديسي إسناني

المروج المشارك 2: إسماعيل جليلي

تهدف هذه الدراسة إلى: (1) التعرف على صلاحيات المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية في محافظة بنغكولو وشرطة بنغكولو في تسوية النزاعات المتعلقة بتنظيم عمرة؛ (2) تحديد العوامل التي تسبب حدوث النزاع بين المعتمرين وشركات السفر الخاصة بالعمرة؛ (3) تحليل صلاحيات هاتين الجهتين في ضوء مقاصد الشريعة. وقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي النوعي من خلال تحليل البيانات الميدانية والتنظيمات ذات الصلة. تبين نتائج الدراسة ما يلي: (1) إن أسباب النزاع بين المعتمرين وشركات السفر في محافظة بنغكولو تتمثل في غموض المعلومات، مثل تأخير السفر، وعدم أمان الخدمات بسبب الإلغاء الأحادي للرحلة، وعدم تلبية الخدمات المتفق عليها، وغياب التعويضات عن الخسائر، بالإضافة إلى الممارسات غير القانونية من قبل الشركات غير المسجلة رسمياً. (2) تشمل صلاحيات المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية: الإشراف على شركات العمرة وتوجيهها، ووساطة النزاعات بين المعتمرين وشركات السفر، وتنظيم التراخيص، وفرض العقوبات الإدارية، والإشراف على الأموال، وتقديم التدريب الفني. أما صلاحيات شرطة بنغكولو فتشمل: معاقبة مرتكبي الاحتيال واختلاس الأموال، والتحقيق والملاحقة القضائية في الجرائم، ومنع الممارسات الاحتياطية، وحماية المجتمع من الجريمة المنظمة، والتنسيق مع الجهات المعنية. (3) تظهر دراسة مقاصد الشريعة أن تسوية النزاعات التي تقوم بها الجهتان تنسجم مع المقاصد الشرعية الثلاثة الأساسية. ففي حفظ المال، تؤدي الجهتان دوراً في حماية أموال المعتمرين من خلال الإشراف والعقوبات القانونية. وفي حفظ الدين، تضمن عملية التسوية انسياب أداء العبادات وحماية الحقوق الدينية للمعتمرين. وفي حفظ النفس، تركز التسوية على

سلامة الرحلة ومنع الخسائر البدنية أو النفسية .وبهذا، فإن صلاحيات المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية وشرطة بنگكولو تحقق مبادئ الحماية المتسقة مع مقاصد الشريعة في تنظيم العمرة بمحافضة بنگكولو .

الكلمات المفتاحية: السلطة، تسوية المنازعات، مقاصد الشريعة



ABSTRACT

Dispute Resolution in Umrah Services from The Perspective of Maqashid Shariah (A Study on The Authority of The Regional Office of The Ministry of Religious Affairs and The Regional Police in Bengkulu Province)

Author:

Hamzah Mardiansyah

NIM 2223780024

Promoter: Prof. Dr. Yusmita, M.Ag

Co Promoter 1: Dr. Desi Isnaini, MA

Co Promoter 2: Ismail Jalili, MA, Ph.D

This study aims to: (1) identify the authority of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Bengkulu Province and the Bengkulu Regional Police in resolving disputes related to the administration of umrah; (2) determine the factors causing disputes between pilgrims and umrah travel agencies; and (3) analyze the authority of both institutions within the framework of Maqashid Shariah. This research employs a qualitative descriptive method through the analysis of field data and relevant regulations. The findings indicate that: (1) disputes between pilgrims and umrah travel agencies in Bengkulu Province are caused by unclear information such as delayed departures, unsafe services including unilateral cancellations, unmet service agreements, the absence of compensation for pilgrims' losses, and illegal operations by unregistered umrah travel providers. (2) The authority of the Ministry's Regional Office includes supervising and guiding umrah organizers, mediating disputes, administering licensing, imposing administrative sanctions, monitoring financial management, and providing technical training. Meanwhile, the authority of the Bengkulu Regional Police includes prosecuting fraud and fund embezzlement, investigating and prosecuting criminal cases, preventing fraudulent practices, protecting the public from organized crime, and coordinating with relevant institutions. (3) The Maqashid Shariah analysis shows that the dispute resolution efforts carried out by both institutions align with the three essential objectives of Shariah. In terms of Hifz al-Mal, both institutions protect pilgrims' funds through supervision and legal enforcement. In terms of Hifz ad-Din, dispute resolution ensures the smooth performance of religious obligations and protects pilgrims' religious rights. In terms of Hifz al-Nafs, the process emphasizes travel safety and the prevention of physical and psychological harm. Thus, the authority of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs and the Regional Police of Bengkulu reflects the principles of protection consistent with Maqashid Shariah in the administration of umrah in Bengkulu Province..

Keywords: Authority, dispute resolution, maqashid sharia

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas Rahmat Allah yang masih memberikan kenikmatan pada kita semua. Solawat salam *allahumma shalli 'ala sayyidina Muhammad*. Penulis bersyukur atas kemudahan yang Allah berikan selama proses penelitian disertasi dari awal hingga selesai. Tentunya banyak pihak yang sudah berkontribusi didalam perjalanan saya, mulai dari Bapak Rektor UIN Fatmawati Sukarno Prof. Dr. K.H. Zulkarnain Dali, M.Pd., Sekretaris Dr. Iwan Ramadan Sitorus, M.H.I., Promotor Prof. Dr. Yusmita, M.Ag, Co.Promotor I Dr. Desi Isnaini, M.A., Co.Promotor II Ismail Jalili, M.A., P.hD., Penguji I Prof.Dr. Toha Andiko, M.Ag., Penguji II Prof. Dr. Iim Fatimah, L.c., M.A., Penguji External Prof. Dr. Ade Sofyan Mulazid, S.Ag., M.H. Tak lupa ucapan terima kasih pada orang tua kami, Hj. Naimah Tambunan, Hj. Rasimah, S.Pd., serta istri tercinta apt. Anggina Angria Fetri, S.Si yang telah turut mendukung dengan setia dan bersabar dalam perjalanan akademik penulis.

Penelitian ini pasti tidaklah sempurna, semoga peneliti berikutnya dapat meneruskan penelitian-penelitian yang fundamental guna menambah khazanah ilmiah dalam bidang Haji dan Umrah di tanah air khususnya di Provinsi Bengkulu. Semoga penelitian ini membawa manfaat praktis bagi Kementerian Lembaga terkait diantaranya Polda Bengkulu. Kemudian peneliti mengharapkan semoga membawa dampak positif bagi keberlangsungan dunia travel di Bengkulu.

Penulis

Hamzah Mardiansyah

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan Disertasi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ĥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Žāl	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es dan ye
ص	šād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fā’	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mīm	m	em
ن	nūn	n	en
و	wāw	w	w

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	Muta‘addidah
عدة	ditulis	‘iddah

C. Tā’ marbūṭah

Semua tā’ marbūṭah ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	ḥikmah
علة	ditulis	‘illah
كرامة الأولياء	ditulis	karāmah al-auliyyā’

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---○---	Faṭḥah	ditulis	A
---◌---	Kasrah	ditulis	i
---◌---	Ḍammah	ditulis	u

فعل	Faṭḥah	ditulis	fa‘ala
ذكر	Kasrah	ditulis	ḡukira
	Ḍammah	ditulis	yazhabu

يذهب			
------	--	--	--

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3. Kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4. Dammah + wawu mati فروض		<i>ū</i> <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم اعدت لنشكرتم	ditulis ditulis ditulis	<i>Aantum</i> <i>U'iddat</i> <i>La in syakartum</i>
--------------------------	-------------------------------	---

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن القياس	ditulis ditulis	<i>Al-Qurān</i> <i>Al-Qiyās</i>
------------------	--------------------	------------------------------------

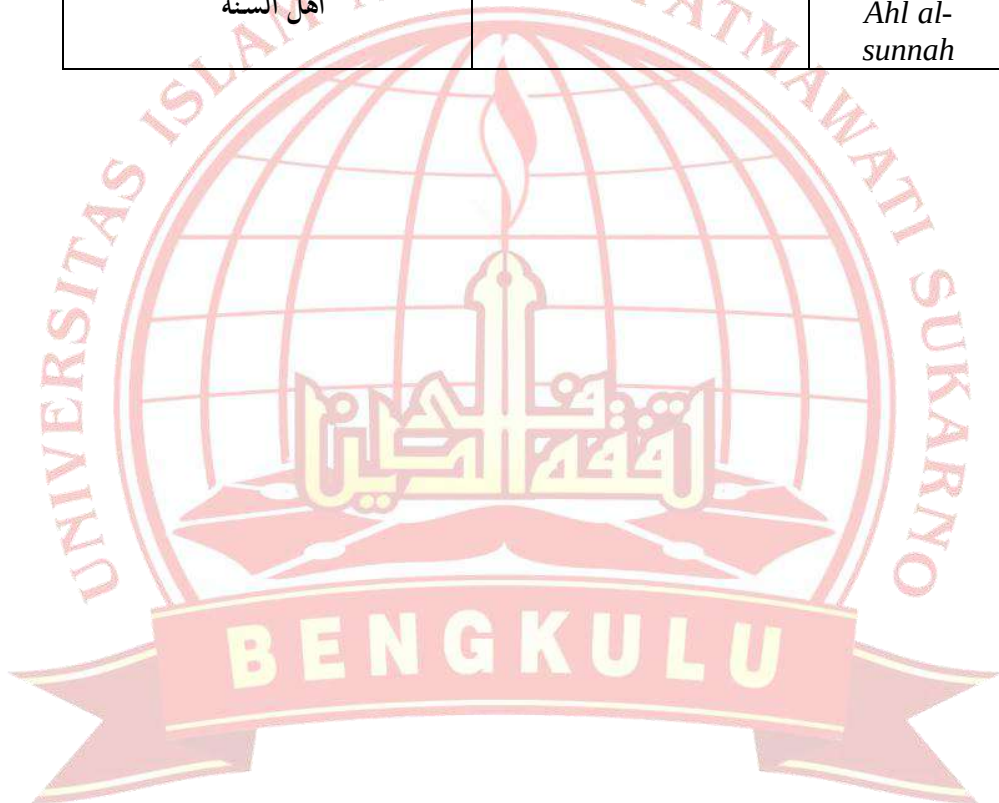
2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السمااء الشمس	ditulis ditulis	<i>As-Samā'</i> <i>Asy-Syams</i>
------------------	--------------------	-------------------------------------

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوالفروض أهل السنة	ditulis ditulis	<i>Żawi al-</i> <i>furūd</i> <i>Ahl al-</i> <i>sunnah</i>
-----------------------	--------------------	--



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK	v
التجريد	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSILITERASI	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	15
C. Rumusan Masalah.....	16
D. Tujuan Penelitian	17
E. Kegunaan Penelitian	17
F. Penelitian Terdahulu.....	18
 BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Kewenangan Pemerintah.....	28

B. Perlindungan Konsumen.....	34
C. Ibadah Umrah Dalam Islam.....	57
D. Travel Penyelenggara Umrah.....	79
E. <i>Maqashid Syari'ah</i>	80
F. Kerangka Berfikir.....	98

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian.....	100
B. Subjek Penelitian.....	104
C. Data dan Sumber Data.....	106
D. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	108
E. Prosedur Analisis Data.....	113
F. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	115

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	118
B. Hasil Penelitian.....	126
C. Pembahasan.....	182

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	197
B. Saran-saran.....	198

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Tunggu Haji Provinsi Bengkulu Tahun 2024.....	6
Tabel 2.1 Daftar Travel Umrah Provinsi Bengkulu Tahun 2024.....	8
Tabel 3.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	24
Tabel 1. 4 Pejabat Eselon III Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.....	122
Tabel 2.4 Pejabat Pembimbing Masyarakat.....	122
Tabel 3.4 Pejabat Tim Kerja Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.....	123
Tabel 4.4 Jumlah Personil Pada Polda Provinsi Bengkulu.....	125
Tabel 5. 4 Daftar Polresta dan Polres di Lingkung Polda Provinsi Bengkulu.....	125
Tabel 6.4 Data Pengaduan Jamaah Terhadap Travel Umrah di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2022 s.d 2024.....	128
Tabel 7.4 Data Permasalahan Pengaduan Jamaah Terhadap Travel Umrah di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2022 s.d 2024.....	128
Tabel 8.4 Data Pengaduan Jamaah Terhadap Travel Umrah di Polda Provinsi Bengkulu Tahun 2022-2024.....	131
Tabel 9.4 Data Permasalahan Pengaduan Jamaah di Polda Provinsi Bengkulu Tahun 2022-2024.....	132
Tabel 10.4 Matrik Proses Penanganan Sengketa di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.....	154
Tabel 11.4 Matrik Kewenangan Polda Bengkulu dalam Penyelesaian Sengketa Penyelenggaraan Umrah.....	168

Tabel 12.4 Implementasi Kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian Daerah dalam Penyelesaian Sengketa Umrah dalam Perspektif Maqhasid Syariah.....	193
--	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2	Tujuan Kewenangan dalam Penyelesaian Sengketa Umroh.....	31
Gambar 2.2	Lembaga yang Memiliki Kewenangan dalam Penyelesaian Sengketa Umroh	32
Gambar 3.2	Faktor Yang Menyebabkan Sengketa AntaraKonsumen dengan Penyedia Layanan Jasa	37
Gambar 4.2	Penyelesaian Sengketa Umroh Perspektif Maqhasid Syariah	98
Gambar 5.2	Kerangka Berfikir Penelitian	100
Gambar 1.3	Komponen Dalam Analisis Data Model Interaktif Miles dan Hubberman.....	115
Gambar 1.4	Gedung Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu	119
Gambar 2.4	Struktur Organisasi Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu..	120
Gambar 3.4	Gedung Kepolisian Daerah Provinsi Bengkulu.....	124
Gambar 4.4	Struktur Organisasi Kepolisian Daerah Provinsi Bengkulu	127
Gambar 5.4	Tampilan website Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.....	148
Gambar 6.4	Bentuk Kewenangan Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.....	152
Gambar 7.4	Bukti Laporan Polisi, Kasus Jamaah Umrah Tahun 2023...	160
Gambar 8.4	Bentuk Kewenangan Kepolisian Daerah Provinsi Bengkulu.....	170
Gambar 9.4	Faktor Penyebab Sengketa antara Jama'ah dan Travel.....	185
Gambar 10.4	Bentuk Kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama	

dan Kepolisian Daerah dalam Penyelesaian Sengketa Umrah
Provinsi Bengkulu..... 188

Gambar 11.4 Grand Desain “Hamasya” dalam Penyelesaian Sengketa
Umrah Perspektif Maqhasid Syariah..... 197

