

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Umrah merupakan salah satu ibadah yang sangat diidamkan oleh umat Islam, terutama bagi mereka yang memiliki kemampuan untuk menunaikannya.¹ Kemampuan tersebut meliputi kesiapan finansial,² serta kesehatan jasmani dan rohani sebagai prasyarat pelaksanaan ibadah secara optimal.³ Perjalanan ibadah ke Tanah Suci Mekkah menjadi kerinduan mendalam,⁴ sekaligus cita-cita utama banyak muslim sebagai bentuk penyempurnaan ke-Islaman.⁵ Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Surah Al-Hajj, ayat 27.

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.

Allah SWT memerintahkan Nabi Ibrahim AS untuk menyeru seluruh manusia agar melaksanakan ibadah haji ke Baitullah,⁶ serta menegaskan

¹ Fajar, M. S., & Enizar, E. (2024). Pendampingan ibadah umrah jamaah Jannah Firdaus dalam membangun keluarga berdaya bulan Ramadhan 1444 H. *BESIRU: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 170-180.

² Abdullah, M. A. (2022). Ibadah Haji: Ziarah ke Tanah Suci Makkah dalam Perspektif Insider dan Outsider. *Jurnal Sosiologi Agama*, 16(1), 1-16.

³ Ghozali Timbaz, *Ensiklopedi Islam* (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoven, 2020). 76

⁴ Rozi, H. F. (2025). *Filosofi Haji dan Umrah (Perjalanan Iman di Tanah Suci)*. Elex Media Komputindo. 4

⁵ Siese, C. (2019). Saya Ingin Pergi Lagi Dan Lagi': Emosi Spiritual Dan Perbaikan Diri Melalui Wisata Ziarah. *Society*, 7(1), 1-11.

⁶ Safitri, V. N., & Putra, C. R. W. (2021). Nilai Religius dalam Novel "Titip Rindu ke Tanah Suci" Karya Aguk Irawan: Kajian Sosiologi Sastra. *Alinea: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajaran*, 10(1), 25.

bahwa amalan tersebut merupakan kewajiban bagi kaum Muslimin.⁷ Para ulama sepakat bahwa perjalanan menuju Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji dapat dilakukan dengan berbagai jenis transportasi yang dibenarkan, baik dengan berjalan kaki, menggunakan kapal laut, pesawat terbang, maupun kendaraan darat lainnya, selama sarana tersebut halal dan tidak menimbulkan mudarat.⁸

Namun, Imam Malik dan Imam Asy-Syafi'i berpendapat bahwa melaksanakan ibadah haji melalui perjalanan darat dengan menggunakan kendaraan dipandang lebih utama dan bernilai pahala lebih besar. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa cara tersebut lebih mendekati praktik perjalanan Rasulullah SAW.⁹ Selain memerlukan kesiapan biaya yang lebih besar dan kesabaran menghadapi perjalanan yang panjang, cara ini juga memperkuat syiar haji, terutama ketika para jamaah melewati berbagai wilayah dan negara dalam perjalanan menuju Tanah Suci.¹⁰

Sebagian ulama berpendapat bahwa melaksanakan perjalanan ibadah dengan berjalan kaki memiliki keutamaan yang lebih tinggi dibandingkan menggunakan kendaraan. Hal ini didasarkan pada tingkat kesulitan yang lebih besar ketika seseorang bepergian dengan berjalan kaki. Namun demikian, pilihan antara berjalan kaki atau berkendara pada dasarnya merupakan aspek teknis semata. Secara prinsip, ajaran Islam menekankan

⁷ Imam Malik dan Imam Asy-Syafi'i berpendapat bahwa pergi menunaikan ibadah haji dengan menggunakan kendaraan melalui perjalanan darat itu lebih baik dan lebih besar pahalanya, karena cara yang demikian itu mengikuti perbuatan Rasulullah. Dengan cara yang demikian diperlukan perbelanjaan yang banyak, menempuh perjalanan yang sukar serta menambah syi'ar ibadah haji, terutama di waktu melalui negara-negara yang ditempuh selama dalam perjalanan. Sebagian ulama berpendapat bahwa berjalan kaki lebih utama dari berkendara, karena dengan berjalan kaki lebih banyak ditemui kesulitankesulitan daripada dengan berkendara. Dalam masalah ini berkendara atau tidak adalah masalah teknis saja. Secara umum Islam tidak menghendaki kesukaran tetapi kemudahan. Islam juga tidak membebani seseorang sesuatu yang dia tidak mampu melakukannya.

⁸ Ali Zaidan, *Bahas Haji Dan Umroh* (Jakarta: Binangkit K9, 2021). 21

⁹ Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Mazhab* (Jakarta: Lentera, 2007). 319

¹⁰ Mutawakil Ramli, *Membahrurukan Haji. Kajian Dari Berbagai Mazhab* (Bekasi: Gugus Press, 2020). 129

kemudahan dan tidak bermaksud memberatkan umatnya, serta tidak memberikan beban yang melampaui kemampuan seseorang.¹¹

Mayoritas ahli tafsir berpendapat bahwa perintah Allah dalam ayat tersebut ditujukan kepada Nabi Ibrahim AS setelah beliau menyelesaikan pembangunan Ka'bah bersama putranya, Ismail AS.¹² Pandangan ini dianggap paling kuat karena selaras dengan konteks Surah Al-Hajj ayat 27, di mana Allah memerintahkan Nabi Ibrahim untuk menyeru manusia agar melaksanakan ibadah haji.¹³ Kesesuaian tersebut semakin jelas apabila memperhatikan keterkaitan ayat ini dengan rangkaian ayat sebelumnya yang menggambarkan proses penetapan Ka'bah sebagai tempat ibadah dan pusat peribadatan bagi seluruh umat manusia.¹⁴ Dengan demikian, ayat ini bukan hanya menegaskan peran Nabi Ibrahim sebagai penyampai seruan haji, tetapi juga menunjukkan bahwa Ka'bah telah dipersiapkan sebagai simbol tauhid dan tujuan utama perjalanan spiritual umat Islam sepanjang sejarah.¹⁵

Umrah merupakan ibadah sunnah dalam Islam yang dilakukan dengan mengunjungi Kota Mekkah,¹⁶ dan tetap sangat dianjurkan meskipun tidak diwajibkan seperti haji.¹⁷ Pelaksanaannya mencakup beberapa rukun, yaitu memulai ihram sebagai tanda memasuki keadaan suci, melakukan tawaf mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali, melaksanakan sa'i antara Safa dan Marwah sebagai pengingat perjuangan Hajar dalam mencari air, serta diakhiri dengan tahallul berupa mencukur atau memotong sebagian rambut. Bagi

¹¹ Abdul Aziz Muhammad Azam, *Fiqh Ibadah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019). 569

¹² Salam, M. W. (2021). Nilai-Nilai Pendidikan Keteladanan Dalam Kisah Nabi Ibrahim AS. *Inteligencia*, 6(2), 1-22.

¹³ Nazaruddin, N., Hidayat, R., & Andreas, R. (2020). Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah). *Nizham Journal of Islamic Studies*, 8(01), 95-112.

¹⁴ Mutawakil Ramli, *Membahrurukan Haji. Kajian Dari Berbagai Mazhab* (Bekasi: Gugus Press, 2020). 129

¹⁵ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Tafsirnya*, Kemenag RI, 2019.

¹⁶ Ghazali Timbaz, *Ensiklopedi Islam ...* 179

¹⁷ Ali Zaidan, *Bahas Haji Dan Umroh ...* 21

banyak Muslim, umrah menjadi wujud pengabdian dan sarana mendekatkan diri kepada Allah SWT.¹⁸

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun dan tidak menuntut waktu yang lama di Mekkah sebagaimana ibadah haji. Sebagai ibadah sunnah, pelaksanaannya memberikan kesempatan bagi umat Islam untuk memperkuat kedekatan spiritual dengan Allah SWT, memohon ampunan, serta merasakan kekhusyukan beribadah di Tanah Suci.¹⁹ Sementara itu, ibadah haji menuntut kesiapan yang lebih besar, tidak hanya dari sisi biaya tetapi juga dari aspek fisik, karena rangkaian pelaksanaannya berlangsung dalam durasi yang lebih panjang dan melibatkan perjalanan yang cukup jauh serta melelahkan.²⁰

Haji dan umrah merupakan ibadah yang memiliki kedudukan istimewa dalam Islam dan termasuk rukun Islam kelima yang wajib bagi setiap Muslim yang telah memenuhi istita'ah.²¹ Kemampuan ini mencakup kondisi kesehatan yang baik, jaminan keamanan selama perjalanan, kecukupan biaya untuk keberangkatan serta kebutuhan keluarga yang ditinggalkan, dan ketiadaan halangan fisik maupun finansial.²² Menurut Suwarjin, faktor-faktor tersebut menjadi indikator penting dalam menentukan kesiapan seseorang untuk melaksanakan haji maupun umrah secara benar dan sesuai tuntunan syariat.²³

Bagi setiap Muslim yang telah memenuhi syarat kemampuan, menunaikan ibadah haji atau umrah menjadi kewajiban yang harus dipenuhi.

¹⁸ Rosidin Rosidin, *Fiqih Haji Dan Umroh* (Jakarta: Genius Media, 2020). 46

¹⁹ Rosidin Rosidin, *Fiqih Haji Dan Umroh* ... 4

²⁰ Ali Zaidan, *Bahas Haji Dan Umroh* ... 28

²¹ Umia, U., Rajab, R., Nurdin, R., & Baharuddin, D. (2023). Badal Haji: Analisis Kritis Pandangan Mazhab Maliki dan Mazhab Syafi'i. *Al-Muqaranah*, 1(2).

²² Muhammad Nazirr, *Haji Dan Umroh, Analisis Berbagai Aspek* (Jakarta: Binangkit K9, 2021). 112

²³ Suwarjin, *Fikih Haji Dan Umrah Perspektif Empat Mazhab* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2023). 42

Seseorang yang mampu namun sengaja tidak melaksanakannya dipandang berdosa karena meninggalkan kewajiban yang telah ditetapkan Allah SWT.²⁴ Setelah ibadah tersebut ditunaikan sekali seumur hidup, kewajibannya dianggap selesai. Pelaksanaan haji atau umrah berikutnya berstatus sunnah dan dapat dilakukan kembali sebagai bentuk upaya meningkatkan kedekatan spiritual kepada Allah serta memperoleh tambahan pahala.²⁵

Selain itu, tidak sedikit umat Islam yang berharap dapat menunaikan haji lebih dari sekali, karena ibadah ini, termasuk umrah, memberikan ketenangan batin dan penyucian jiwa bagi para pelaksananya.²⁶ Antusiasme terhadap umrah juga sangat tinggi, terlihat dari banyaknya Muslim yang ingin melakukan perjalanan spiritual ke Mekkah untuk berziarah ke Baitullah. Hal ini didorong oleh tingginya nilai ibadah umrah serta kesempatan yang diberikannya untuk memperdalam hubungan spiritual dengan Allah SWT.²⁷

Menurut Suwarjin, tingginya minat umat Islam untuk menunaikan ibadah haji dan umrah merupakan konsekuensi logis dari ketaatan mereka, didukung kondisi ekonomi yang semakin baik serta kesadaran bahwa kesempatan beribadah ke Tanah Suci tidak selalu datang setiap waktu. Bagi mereka yang memiliki kemampuan, ibadah ini diyakini membawa keberkahan dan manfaat baik di dunia maupun akhirat.²⁸ Besarnya animo tersebut juga berdampak pada panjangnya daftar tunggu keberangkatan

²⁴ Ronan, R. (2018). Dana Talangan Umrah Dalam Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Ilmiah Mizani: Wacana Hukum, Ekonomi Dan Keagamaan*, 5(1), 29-46.

²⁵ Ali Zaidan, *Bahas Haji Dan Umroh ...* 34

²⁶ Indra, N. Z., Ash-Shadiqin, H., Iskandar, I. C., Dahrani, E. F., Syahbana, S., & Wismanto, W. (2025). Pengaruh Ibadah Haji dan Umrah Terhadap Spiritual, Sosial, dan Ekonomi Umat Muslim. *Student Scientific Creativity Journal*, 3(1), 23-38.

²⁷ Ayatullah, I., & Arifin, T. (2025). Pengawasan Pemerintah terhadap Travel Haji dan Umroh Dalam Perspektif HR Ibnu Majah no. 2892, dan Pasal 1 UUNo 8 Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(2), 484-498.

²⁸ Suwarjin, *Fikih Haji Dan Umrah Perspektif Empat Mazhab ...* 42

jamaah, termasuk Provinsi Bengkulu, sebagaimana yang tergambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1 Daftar Tunggu Haji Provinsi Bengkulu Tahun 2024

No	Kab/Kota	Kuota	Tahun	Pendaftar
1	Kota Bengkulu	293	33	9.636
2	Bengkulu Utara	190	21	3.828
3	Bengkulu Selatan	121	23	2.769
4	Rejang Lebong	221	22	4.843
5	Mukomuko	167	23	3.814
6	Seluma	162	17	2.742
7	Kaur	101	15	1.477
8	Kepahiang	103	23	2.308
9	Lebong	88	18	1.542
10	Bengkulu Tengah	88	20	1.750

Sumber: Bidang Haji dan Umrah Kanwil Kementerian Agama Povinsi Bengkulu

Hal ini juga dipertegaskan oleh H. Allazi, S.E., selaku Ketua Tim Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu berikut ini.

“Dalam beberapa bulan terakhir masyarakat yang mendaftar haji kalau kami rata-rata sekitar 200 orang per-bulan. Misalnya, kalau ada warga yang mendaftar sekarang di Kota Bengkulu, maka jadwal keberangkatannya 33 tahun lagi. Itu kalau kuota haji Bengkulu masih sama dengan yang telah dialokasikan seperti saat ini.”²⁹

²⁹ H. Allazi, S.E., Ketua Tim Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, Wawancara tanggal 3 Februari 2025.

Situasi panjangnya daftar tunggu haji mendorong sebagian besar masyarakat Indonesia, termasuk di Provinsi Bengkulu, untuk lebih dahulu menunaikan ibadah umrah daripada menunggu keberangkatan haji yang membutuhkan waktu bertahun-tahun. Pemerintah telah menetapkan ketentuan mengenai pelaksanaan umrah melalui Undang-Undang No. 13 Tahun 2008, pasal 1 ayat 16, yang mendefinisikan umrah sebagai ibadah yang dilaksanakan di luar musim haji.³⁰ Kondisi ini menyebabkan masyarakat menjadikan umrah sebagai alternatif ibadah ke Tanah Suci. Namun, kecenderungan ini juga menuntut jamaah untuk lebih selektif dalam memilih penyelenggara perjalanan umrah yang resmi, aman, dan terpercaya, sehingga muncul kebutuhan penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas, regulasi, dan perlindungan jamaah dalam penyelenggaraan umrah.

Hal ini juga dipertegas oleh Dr. H. Intihan, M.H., selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Provinsi Bengkulu berikut ini.

“Sampai saat ini ada 29 travel Umrah yang resmi terdaftar di Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, baik yang ada di dalam Kota Bengkulu maupun yang ada di kabupaten. Dengan adanya daftar travel Umrah yang terverifikasi, masyarakat dapat lebih mudah memilih biro perjalanan yang terpercaya dan menghindari potensi masalah yang bisa timbul dari perjalanan Umrah yang tidak terdaftar atau tidak resmi. Selain itu, informasi yang jelas ini juga akan membantu masyarakat untuk lebih berhati-hati dalam memilih penyedia jasa Umrah agar dapat menikmati ibadah dengan aman dan nyaman tanpa khawatir menghadapi masalah yang merugikan secara moral maupun finansial. Harapannya, dengan adanya pembaruan informasi semacam ini, semua pihak dapat lebih menjaga kepercayaan dan meningkatkan kualitas pelayanan di sektor perjalanan Umrah”.³¹

³⁰ Muhammad, N. (2021). Tinjauan Sosiologi Hukum Terhadap Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmiah Citra Ilmu*, 1(2), 8-15.

³¹ Dr. H. Intihan, M.H., Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Provinsi Bengkulu, Wawancara tanggal 10 Februari 2025.

Tabel 2.1 Daftar Travel Umrah Resmi di Kemenag
Provinsi Bengkulu Tahun 2024

No	Nama	Alamat
1	Anugerah Quba Mandiri	Jalan Mayjend Sutoyo
2	Patuna Mekar Jaya	Jalan Asahan
3	Armindo Jaya Tour	Jalan Salak Raya
4	Tazakka Ceria Wisata	Jalan Batang Hari
5	Tisaga Multazam Utama	Jalan S. Parman
6	Siddiq Amanah Wisata	Jalan Tut Wuri Handayani
7	Attin Nabila Utama	Jalan Parkit
8	Azza Barokah Madinah	Jalan Bali
9	Alfa Kaza Mustika	Jalan P Natadirja Km.6,5
10	Bina Insan Munawarah	Jalan MT Haryono
11	Mugi Rizky	Jalan Sepakat
12	Zadul Maad Mandiri	Jalan Putri Gading Cempaka
13	Bahana Sukses Sejahtera	Jalan Semangka
14	Atina Rahmataka Wisata	Jalan Mayjen Sutoyo
15	Penjuru Wisata Negeri	Jalan Mayjen Sutoyo
16	Zafa Mulia Mandiri	Jalan Timur Indah Raya
17	Alfa Kaza Mustika	Jalan Adam Malik Km.9

18	Sanabil Madinah Barakah	Jalan Timur Indah Raya
19	Kholid Oesman Saman	Lubuk Pinang Mukomuko
20	Babul Umrah Mandiri Wisata	Jalan Seruni
21	Andalas Jaya Wisata	Jalan Lintas, Bengkulu Selatan
22	Albadriyah Wisata	Jalan Mayjen Soetoyo
23	Rayyah Arga Anugrah	Jalan Asahan Nomor 17
24	Arhas Tours And Travel	Jalan S Parman
25	Alhijaz Indowisata	Jalan Adam Malik Nomor 16
26	Minang Khawas Wisata	Jalan H Amir Asikin Lebong
27	Southern Of Sumatera	Jalan Semeru
28	Andalas Jaya Wisata	Jalan Iskandar Ong RL
29	Hannas Fantastic Tour	Jalan Mahakam Raya.

Sumber: Bidang Haji dan Umrah Kanwil Kementerian Agama Povinsi Bengkulu

Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu kembali mengimbau masyarakat agar lebih waspada dalam memilih penyelenggara perjalanan umrah, mengingat maraknya biro perjalanan tidak resmi yang berpotensi merugikan jamaah.³² Peningkatan minat masyarakat untuk berhaji dan berumrah dari tahun ke tahun terlihat dari semakin panjangnya masa tunggu haji, yang kini disertai perubahan profil jamaah. Jika sebelumnya didominasi masyarakat pedesaan dengan tingkat pendidikan terbatas, kini jamaah semakin beragam, meliputi kalangan profesional, pegawai negeri, pengusaha,

³² Bengkulu Antara News. (2025). *Kemenag Bengkulu imbau warga selektif pilih "travel" umrah*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://bengkulu.antaranews.com/berita/368799/kemenag-bengkulu-imbau-warga-selektif-pilih-travel-umrah>.

dan kelompok intelektual yang membutuhkan layanan lebih spesifik dan berkualitas. Kondisi ini menegaskan pentingnya peran biro perjalanan haji dan umrah yang kredibel.³³ Fenomena ini juga diperkuat oleh laporan harian online *Republika* yang menyoroti peningkatan kasus penipuan travel penyelenggara umrah serta kebutuhan pengawasan yang lebih ketat,³⁴ sehingga membuka ruang penelitian mengenai kualitas layanan, regulasi, dan perlindungan jamaah.³⁵

Perusahaan travel umrah merupakan entitas usaha yang menyediakan berbagai layanan pendukung perjalanan ibadah umrah, mulai dari pengurusan visa, tiket penerbangan, akomodasi, transportasi lokal, hingga pendampingan ibadah oleh *mutawwif*.³⁶ Beragamnya paket yang ditawarkan memungkinkan jamaah memilih layanan sesuai kebutuhan dan kemampuan finansial.³⁷ Namun, variasi kualitas layanan serta perbedaan standar operasional antarperusahaan menimbulkan kebutuhan untuk meneliti efektivitas, kepatuhan regulasi, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara perjalanan umrah, sehingga memperkuat urgensi kajian ini dalam konteks perlindungan jamaah.³⁸

³³ Radio Republik Indonesia. (2025). *Kanwil Kemenag Provinsi Pastikan Layanan Umroh Maksimal*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://rri.co.id/daerah/954071/kanwil-kemenag-provinsi-pastikan-layanan-umroh-maksimal>.

³⁴ Khazanah *Republika*. (2025). *Kemenag: Travel yang Diduga Tipu Seribu Jamaah Haji dan Umroh Belum Punya Izin*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://khazanah.republika.co.id/berita/szwsrd483/kemenag-travel-yang-diduga-tipu-seribu-jamaah-haji-dan-umroh-belum-punya-izin>.

³⁵ Khazanah *Republika*. (2025). *Cegah Penipuan, Perhatikan Hal Ini Jika Ingin Umrah dan Haji*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://khazanah.republika.co.id/berita/t4s7ht430/cegah-penipuan-perhatikan-hal-ini-jika-ingin-umrah-dan-haji>.

³⁶ Maisuroh, M. L., Suprpto, Y. K., & Affandi, A. (2020, February). A fuzzy servqual method for evaluated Umrah service quality. In *2020 international conference on smart technology and applications (icosta)* (pp. 1-6). IEEE.

³⁷ Rofie, M. K., Mahmad, M. A., Ismail, N. H., & Ahmad, S. (2021). Management of umrah package operations: An Analysis of umrah operating Companies Experience. *Central Asia and the Caucasus*, 22(5), 60-65.

³⁸ Rahmawati, A., & Mulyana, A. (2023). The influence of Umrah service operation on customer value, trust, and commitment. *Innovative Marketing*, 19(3), 51.

Pertumbuhan travel umrah di Indonesia dalam beberapa dekade terakhir mencerminkan respons terhadap meningkatnya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah. Perkembangan ini dipengaruhi berbagai faktor sosial, ekonomi, budaya, serta kemajuan teknologi dan meningkatnya daya beli masyarakat.³⁹ Selain itu, peran media sosial turut mempermudah akses informasi dan promosi layanan umrah. Namun, pesatnya perkembangan industri ini menuntut jamaah untuk lebih selektif dalam memilih penyelenggara yang resmi dan terpercaya, sehingga diperlukan kajian mendalam terkait kualitas layanan, regulasi, dan perlindungan jamaah.⁴⁰

Permasalahan yang muncul akibat travel umrah bermasalah menjadi isu penting mengingat perjalanan umrah memiliki nilai spiritual yang tinggi bagi umat Islam.⁴¹ Meskipun banyak penyelenggara yang memberikan layanan profesional dan sesuai ketentuan, masih terdapat oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga menimbulkan kerugian material maupun non-material bagi jamaah.⁴² Fenomena ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pengawasan, transparansi layanan, dan pemahaman jamaah terhadap standar penyelenggaraan umrah, sehingga diperlukan kajian ilmiah yang lebih mendalam untuk memperkuat perlindungan dan kualitas layanan perjalanan umrah.

³⁹ Radio Republik Indonesia. (2025). *Tingginya Minat Warga Berumrah di Lombok Timur*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://rri.co.id/ntb/bisnis/1150510/tingginya-minat-warga-berumrah-di-lombok-timur>

⁴⁰ Media Indonesia. (2025). *Minat Masyarakat Indonesia untuk Umrah Terus Alami Peningkatan*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://mediaindonesia.com/humaniora/779817/minat-masyarakat-indonesia-untuk-umrah-terus-alami-peningkatan>.

⁴¹ Rahman, A. H., & Lubis, R. (2023). Dimensi Psikologis Dan Kepribadian Yang Terbentuk Dari Ibadah Umrah. *Modeling: Jurnal Program Studi PGMI*, 10(3), 601-609.

⁴² Rosyadi, I. (2019). Reconstruction of Judges' Decisions on Criminal Law. *Journal of Islamic Economic Law*, 4(1), 22-39.

Di sisi lain, sebagai pengguna layanan publik, jamaah umrah memiliki hak untuk memperoleh perlindungan konsumen atas layanan yang mereka terima.⁴³ Hak-hak tersebut mencakup akses terhadap informasi yang akurat, perlakuan yang adil, serta kompensasi apabila layanan tidak diberikan sesuai ketentuan. Pemenuhan hak ini menjadi bagian penting dalam transaksi jasa perjalanan umrah.⁴⁴ Namun, masih ditemukan ketidaksesuaian antara harapan jamaah dan praktik di lapangan, sehingga diperlukan penelitian lebih mendalam terkait implementasi perlindungan konsumen dalam layanan penyelenggaraan umrah.

Pemenuhan hak-hak pelanggan merupakan elemen penting dalam menciptakan pasar yang transparan dan berkeadilan. Prinsip ini selaras dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang memberikan jaminan hukum bagi masyarakat terhadap praktik usaha yang merugikan.⁴⁵ Selain hak, pelanggan juga memiliki tanggung jawab untuk memahami ketentuan layanan, mengikuti aturan yang berlaku, dan berperilaku etis dalam setiap transaksi.⁴⁶ Keseimbangan antara hak dan kewajiban ini membentuk hubungan saling menghormati antara penyedia layanan dan pengguna, sehingga menjadi aspek yang relevan untuk diteliti lebih lanjut dalam konteks penyelenggaraan umrah.

⁴³ Alfin, R. M., & Latumahina, R. E. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah. *SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 3(2), 152-157.

⁴⁴ Permana, T. C. (2024). Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dan Pemenuhan Hak Konsumen Pengguna Jasa Travel Haji dan Umroh dalam Kasus Penipuan dan Penggelapan oleh PT Naila Syafaah Wisata Mandiri ditinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Al-Hikmah: Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyarakat*, 5(1), 01-16.

⁴⁵ Siregar, S. P. (2024). Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 228-233.

⁴⁶ Alfin, R. M., & Latumahina, R. E. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah. *SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 3(2), 152-157.

Keseimbangan antara hak dan tanggung jawab konsumen serta penyedia layanan merupakan faktor penting dalam mewujudkan pasar yang kredibel dan berkeadilan. Perlindungan konsumen yang efektif tidak hanya meningkatkan kepercayaan jamaah, tetapi juga berkontribusi terhadap reputasi dan keberlanjutan penyelenggara layanan. Dalam konteks ini, pemerintah memegang peran strategis untuk memastikan bahwa kedua belah pihak memperoleh perlakuan yang adil serta jaminan hak-hak dasar. Pentingnya peran pengawasan dan regulasi ini menunjukkan perlunya penelitian lebih mendalam mengenai implementasi perlindungan konsumen pada layanan perjalanan umrah.⁴⁷

Penyelenggara layanan umrah dan haji memikul tanggung jawab hukum yang besar karena kegiatan yang mereka fasilitasi berkaitan dengan ibadah yang memiliki nilai religius tinggi bagi umat Muslim.⁴⁸ Oleh sebab itu, keberadaan perlindungan hukum bagi konsumen menjadi aspek yang sangat krusial untuk memastikan terpenuhinya hak jamaah serta kepatuhan penyedia layanan terhadap regulasi yang berlaku. Urgensi ini menunjukkan perlunya kajian ilmiah yang mendalam mengenai efektivitas mekanisme perlindungan konsumen dalam sektor pelayanan perjalanan umrah dan haji.⁴⁹

Laporan Kompas menunjukkan bahwa berbagai permasalahan yang dialami jamaah umrah banyak dipicu oleh rendahnya profesionalisme maupun tindakan tidak etis dari penyelenggara perjalanan. Penipuan menjadi salah satu kasus yang paling sering terjadi, yakni ketika jamaah telah melunasi biaya namun tidak diberangkatkan sesuai jadwal dan pihak travel menghindar dari tanggung jawab. Selain itu, ketidaksesuaian layanan juga

⁴⁷ Hidayat, W., & Saron, A. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum. *Notarius*, 15(1), 283-295.

⁴⁸ Fauzi, E. (2019). Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Calon Jamaah Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh. *Lex Librum: Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 77-92.

⁴⁹ Istiawati, S. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umroh. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 6(1), 47-57.

kerap muncul, seperti fasilitas yang tidak sesuai promosi, lokasi penginapan yang jauh, kualitas konsumsi yang kurang memadai, serta transportasi yang tidak nyaman, sehingga mengganggu pelaksanaan ibadah jamaah.⁵⁰

Permasalahan administratif menjadi hambatan signifikan dalam penyelenggaraan umrah, terutama ketika biro travel gagal mengurus visa jamaah secara tepat waktu atau bahkan tidak memprosesnya sama sekali. Kondisi ini menyebabkan jamaah batal berangkat meskipun telah melakukan persiapan penuh.⁵¹ Selain itu, tawaran harga murah sering kali diikuti pengurangan fasilitas penting, seperti kualitas penginapan atau pendamping ibadah yang berpengalaman. Situasi semakin rumit ketika dana jamaah disalahgunakan untuk kepentingan lain, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara perjalanan umrah.⁵²

Kasus lain yang sering muncul adalah penundaan atau pembatalan keberangkatan tanpa alasan jelas, yang kerap disertai ketiadaan pengembalian dana secara layak. Banyak jamaah juga dirugikan oleh biro perjalanan yang tidak terdaftar atau tidak terverifikasi di Kementerian Agama, sehingga mereka tidak memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Di samping itu, penggunaan strategi pemasaran yang menyesatkan, seperti janji fasilitas premium dengan biaya renda, menambah risiko kerugian bagi jamaah, karena fasilitas yang diberikan sering kali jauh dari standar yang dijanjikan.

⁵⁰ Kompas.id. (2025). *Catatan Kasus Penipuan Haji: Dari Paspor Palsu Hingga Paket Murah*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://www.kompas.id/artikel/catatan-kasus-penipuan-haji-dari-paspor-palsu-hingga-paket-murah>

⁵¹ Kompas.id. (2025). *Catatan Kasus Penipuan Haji: Dari Paspor Palsu Hingga Paket Murah*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://www.kompas.id/artikel/catatan-kasus-penipuan-haji-dari-paspor-palsu-hingga-paket-murah>

⁵² Kompas.id. (2025). *Catatan Kasus Penipuan Haji: Dari Paspor Palsu Hingga Paket Murah*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://www.kompas.id/artikel/catatan-kasus-penipuan-haji-dari-paspor-palsu-hingga-paket-murah>

Fenomena ini menunjukkan perlunya kajian mendalam terkait regulasi dan perlindungan konsumen.⁵³

Salah satu contoh nyata sengketa perjalanan umrah di Bengkulu diberitakan oleh Tribunnews.com pada 19 Januari 2024, ketika seorang jamaah melaporkan sebuah biro perjalanan umrah karena dugaan penipuan. Korban telah melunasi biaya keberangkatan sesuai ketentuan, namun hingga Desember 2023 tidak memperoleh jadwal keberangkatan sebagaimana dijanjikan. Upaya korban untuk meminta kejelasan kepada pihak penyelenggara pun tidak membuahkan hasil, sebab terlapor tidak memberikan kepastian hingga memasuki Januari 2024. Kondisi tersebut mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan, yakni sebesar Rp71.540.000, sehingga korban akhirnya membawa perkara ini ke Polresta Bengkulu. Kasus ini mencerminkan masih adanya kelemahan dalam tata kelola, pengawasan, dan akuntabilitas biro perjalanan umrah, serta menunjukkan urgensi perlindungan hukum bagi jamaah yang menjadi korban praktik tidak bertanggung jawab dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh.⁵⁴

Fenomena ini menunjukkan adanya persoalan serius dalam tata kelola penyelenggaraan perjalanan umrah, khususnya terkait perlindungan jamaah dan mekanisme penanganan sengketa. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti memandang penting untuk mengkaji “Penyelesaian Sengketa Umroh Perspektif *Maqāṣid syarī’ah* (Studi Kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian Daerah di Provinsi Bengkulu)”.

⁵³ Kompas.id. (2025). *Catatan Kasus Penipuan Haji: Dari Paspor Palsu Hingga Paket Murah*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://www.kompas.id/artikel/catatan-kasus-penipuan-haji-dari-paspor-palsu-hingga-paket-murah>.

⁵⁴ Tribun News.com tanggal 19 Januari 2024, diakses tanggal 10 Januari 2025

B. Identifikasi Masalah

1. Meskipun banyak travel penyelenggara umrah yang menawarkan layanan baik dan terpercaya, ada juga oknum-oknum travel yang tidak bertanggung jawab, yang dapat menyebabkan kerugian baik materiil maupun moril bagi jamaah.
2. Penyelenggara umrah menerima uang dari jamaah untuk paket umrah, namun kemudian tidak memberangkatkan jamaah tersebut sesuai dengan janji yang telah disepakati. Travel yang bermasalah ini sering kali menghilang begitu saja atau memberikan alasan yang tidak jelas untuk menunda keberangkatan.
3. Banyak travel yang menawarkan layanan dengan berbagai fasilitas, seperti penginapan mewah, transportasi yang nyaman, dan pemandu ibadah yang berpengalaman. Namun, kenyataannya, banyak jamaah yang mendapat pelayanan yang jauh dari harapan.
4. Beberapa kasus lainnya melibatkan penyalahgunaan dana jamaah. Dalam beberapa kasus, dana yang sudah dibayarkan untuk keperluan umrah digunakan untuk kepentingan pribadi oleh pihak travel atau tidak disalurkan dengan tepat, seperti penggunaan dana untuk keperluan lain yang tidak terkait dengan perjalanan ibadah umrah.
5. Beberapa travel membatalkan keberangkatan jamaah tanpa alasan yang jelas, atau menunda keberangkatan mereka berkali-kali. Hal ini tentunya sangat merugikan jamaah, karena mereka sudah mempersiapkan diri dan biaya untuk melaksanakan ibadah umrah pada waktu tertentu.

C. Rumusan Penelitian

1. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya sengketa penyelenggaraan umrah di Provinsi Bengkulu?

2. Bagaimana bentuk kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian Daerah dalam menyelesaikan sengketa penyelenggaraan umrah di Provinsi Bengkulu?
3. Bagaimana bentuk kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian Daerah dalam menyelesaikan sengketa penyelenggaraan umrah dalam perspektif *maqāṣid syarī'ah* di Provinsi Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

1. Mendeksripsikan dan menganalisa faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa penyelenggaraan umrah di Provinsi Bengkulu.
2. Mendeksripsikan dan menganalisa bentuk kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian Daerah dalam menyelesaikan sengketa penyelenggaraan umrah di Provinsi Bengkulu.
3. Mendeksripsikan dan menganalisa bentuk kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian Daerah dalam menyelesaikan sengketa penyelenggaraan umrah dalam perspektif *maqāṣid al-syarī'ah* di Provinsi Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis: (a) memberikan kontribusi terhadap pemahaman teoritis tentang hak konsumen dan kewenangan pemerintah dalam menyelesaikan sengketa penyelenggaraan umrah; (b) memberikan kontribusi teoritis terhadap literatur tentang perlindungan konsumen, penyelenggara, dan penyelesaian sengketa terkait perjanjian dalam usaha travel umrah; dan (c) memperkaya teori tentang manajemen umrah dan manajemen konflik, khususnya penyesuaian terhadap regulasi perjalanan umrah.
2. Kegunaan Praktis: (a) memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam kepada pemerintah, kepolisian, dan travel umrah, khususnya di

Provinsi Bengkulu tentang penyelesaian sengketa umrah; dan (b) memberikan manfaat bagi masyarakat umum, terkait dengan pemilihan travel perjalanan umrah yang amanah dan kredibel.

F. Penelitian Terdahulu

1. Disertasi Didik Haryanto yang berjudul "Komodifikasi Terhadap Ibadah Umroh."⁵⁵ berfokus pada dua hal utama: menganalisis proses komodifikasi ibadah umroh serta bagaimana umat Muslim mengalami perubahan persepsi atau hiperealitas terhadap umroh. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biro perjalanan umrah berperan penting dalam mengkomodifikasi ibadah umrah dengan cara mengaplikasikan konsep simulakra dan simulasi. Dalam hal ini, biro perjalanan menciptakan ruang yang mereproduksi dan memasarkan ibadah umrah sebagai barang yang dapat dikonsumsi, mirip dengan produk-produk lain dalam pasar. Selain itu, komodifikasi ibadah umrah oleh biro perjalanan menghasilkan dua jenis pandangan di kalangan jamaah. Pemaknaan *real value* umrah menunjukkan pandangan jamaah yang masih memandang umrah sebagai ibadah yang sepenuhnya murni. Adapun persamaan dan perbedaan antara peneliti dengan Didik Haryanto sebagai berikut. (a) persamaan: sama-sama mengangkat tema yang berkaitan dengan ibadah umrah. Mereka berfokus pada aspek sosial yang muncul dalam pelaksanaan ibadah ini; dan (b) perbedaan: Perbedaan utama antara kedua penelitian ini terletak pada fokus dan pendekatannya. Penelitian tentang kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian Daerah lebih berfokus pada aspek hukum dan praktis, seperti bagaimana kedua institusi tersebut menangani sengketa penyelenggaraan umrah dan melindungi hak jamaah. Sementara itu, disertasi Didik

⁵⁵ Didik Haryanto. *Komodifikasi Terhadap Ibadah Umroh*, Disertasi, Universitas Airlangga, 2019

Haryanto lebih mengarah pada analisis teoretis tentang bagaimana ibadah umrah dikomodifikasi dan diperlakukan sebagai barang konsumsi, menggunakan teori-teori sosiologi dan filsafat.

2. Disertasi Umar Yahya berjudul “Ketaatan Berhaji di Kabupaten Sidereng Rappang”.⁵⁶ Bertujuan untuk menganalisis pemahaman dan ketaatan berhaji di Kabupaten Sidereng Rappang, faktor faktor yang memengaruhi kesenjangan pemahaman dan ketaatan berhaji di Kabupaten Sidenreng Rappang dan strategi yang dilakukan oleh penyelenggara haji dalam meningkatkan pemahaman dan ketaatan berhaji di Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kesimpulan penelitian adalah untuk meningkatkan pemahaman dan pelaksanaan ibadah haji di Kabupaten Sidenreng Rappang, perlu ada upaya agar masyarakat memahami rukun Islam yang kelima dengan lebih baik, serta bagaimana ibadah haji berhubungan dengan rukun Islam lainnya. Hal ini penting agar tidak ada perbedaan dalam cara pelaksanaannya. Selain itu, perlu dibangun kerja sama yang lebih erat antara lembaga penyelenggara haji, baik yang dikelola pemerintah maupun swasta (KBIH), agar tercipta proses yang lebih sinergis dalam penyelenggaraan ibadah haji di masyarakat. Adapun persamaan dan perbedaan antara peneliti dengan Umar Yahya sebagai berikut. (a) persamaan: kedua penelitian ini berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah umrah, yang merupakan salah satu aspek penting dalam rukun Islam. Meski fokusnya berbeda, keduanya menyentuh aspek yang mempengaruhi pelaksanaan ibadah ini dalam masyarakat, baik dari segi hukum, regulasi, maupun pelaksanaannya; dan (b) perbedaan: penelitian Kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian Daerah Bengkulu

⁵⁶ Umar Yahya, *Ketaatan Berhaji di Kabupaten Sidereng Rappang*. Disertasi. UIN Alauddin Makassar, 2011

fokus pada penyelesaian sengketa umrah melalui aspek hukum dan regulasi. Sedangkan penelitian Ketaatan Berhaji di Sidenreng Rappang meneliti ketaatan masyarakat dalam ibadah haji, dengan perhatian pada kesadaran dan faktor sosial yang mempengaruhi keputusan berhaji.

3. Penelitian Furqon Mukminin berjudul “Manajemen Haji Dan Umrah, Studi Kasus di Sultan Agung Tour and Travel”.⁵⁷ Penelitian ini bertujuan untuk menggali dua hal utama: (1) cara Sultan Agung Tour & Travel dalam memberikan layanan ibadah haji dan umrah, dan (2) faktor-faktor yang mendukung serta menghalangi pelaksanaan pelayanan haji dan umrah tersebut. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Perusahaan berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional, sehingga jamaah haji dapat menjalankan ibadah dengan aman, tertib, dan nyaman. Sultan Agung Tour & Travel Semarang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan cara mengoptimalkan kinerja karyawan melalui pelatihan, mendapatkan umpan balik langsung dari jamaah, menjalin hubungan baik dengan pelanggan serta instansi terkait, serta memperbaiki komunikasi internal antara pimpinan dan karyawan. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan. (2) Faktor yang mendukung pelayanan adalah fasilitas seperti hotel berbintang empat atau lima, transportasi yang cukup, serta pendampingan dokter untuk menyediakan obat-obatan. Sementara itu, faktor yang menghambat adalah keluhan jamaah mengenai menu makanan dari hotel dan penundaan penerbangan akibat cuaca yang tidak mendukung. Adapun persamaan dan perbedaan antara peneliti dengan Furqon Mukminin sebagai berikut. (a) persamaan: kedua

⁵⁷ Furqon Mukmin, *Manajemen Haji Dan Umrah, Studi Kasus di Sultan Agung Tour and Travel*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015

penelitian ini sama-sama berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji, meskipun satu lebih fokus pada pelayanan ibadah dan yang lain pada penyelesaian sengketa terkait ibadah tersebut; dan (b) perbedaan: Penelitian Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepolisian Daerah Bengkulu berfokus pada masalah sengketa yang timbul dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan peran lembaga pemerintah serta aparat kepolisian dalam penyelesaiannya. Penelitian tentang pelayanan haji dan umrah cenderung menyoroti masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen perjalanan haji dan umrah, seperti keluhan tentang fasilitas, makanan, atau transportasi.

4. Penelitian Disertasi M. Rifki berjudul *Pengembangan Model Pelatihan Manasik Haji dan Umrah Menggunakan Perangkat Virtual Reality*.⁵⁸ Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menyajikan gambaran mengenai pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah di KBIHU Kota Padang pada saat ini. 2) Mengembangkan suatu model pelatihan manasik haji dan umrah yang menggunakan teknologi *virtual reality*. 3) Menguji tingkat validitas, praktikalitas, dan efektivitas dari model pelatihan manasik haji dan umrah berbasis *virtual reality* yang dikembangkan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Kesimpulan penelitian ini adalah pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah di KBIHU Kota Padang saat ini sudah terlaksana tetapi masih terdapat beberapa kekurangan sehingga pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah di KBIHU perlu untuk dikembangkan agar bisa membuat calon Jemaah haji siap, mandiri dan bisa dengan mudah melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji selama dalam perjalanan haji. Dikembangkan model pelatihan manasik haji dan umrah menggunakan perangkat *virtual reality*, dengan

⁵⁸ M Rifki. *Pengembangan Model Pelatihan Manasik Haji dan Umrah Menggunakan Perangkat Virtual Reality*. Disertasi, UIN Imam Bonjol Padang, 2025

menghasilkan buku model pelatihan manasik haji dan umrah menggunakan perangkat *virtual reality*, buku panduan pelatihan manasik haji dan umrah menggunakan perangkat *virtual reality*. Ketercapaian hasil pengembangan model pelatihan manasik haji dan umrah menggunakan perangkat *virtual reality*, menunjukkan bahwa produk model ini sudah memenuhi unsur validitas, praktikalitas, dan efektifitas dan proses pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah di KBIHU yang dilaksanakan menggunakan model pelatihan manasik haji dan umrah menggunakan perangkat *virtual reality* lebih tinggi dibandingkan dengan pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah di KBIHU yang diselenggarakan secara konvensional.

5. Penelitian Siti Nurbayah (jurnal) berjudul “Strategi Bisnis PT. Nurindo Wisata Dalam Melakukan Rekrutmen Jamaah”. Tujuan penelitian adalah menganalisis strategi bisnis haji PT Nurindo Wisata dalam merekrut calon jamaah haji. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan manajemen. Teknik pengumpulan data penelitian lapangan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi bisnis haji PT Nurindo Wisata memiliki kekuatan bisnis dalam menarik calon jamaah haji dengan menerapkan strategi diferensiasi yaitu Solution Program. PT Nurindo Wisata berinovasi dalam pemasaran produk haji khususnya dengan sistem referensi yang berbeda dengan sistem MLM. Promosi dilakukan dengan menjaga kontak kemudian melakukan presentasi.
6. Penelitian Muhammad Toffil (jurnal) berjudul “Wanprestasi PT. Istiqlal Sarana Wisata Terhadap Calon Jamaah Ibadah Umrah”.⁵⁹ Tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan bentuk wanprestasi dalam

⁵⁹ Muhammad Toffil, ‘Wanprestasi PT. Istiqlal Sarana Wisata Terhadap Calon Jamaah Ibadah Umrah’, *JIM Bidang Hukum Keperdataan*, 8.1 (2024). 438-449

pelaksanaan perjanjian PT Istiqlal Sarana Wisata dengan calon jemaah umrah, dan menjelaskan upaya hukum yang ditempuh oleh jemaah umrah PT Istiqlal Sarana Wisata yang dirugikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metodologi penelitian yuridis empiris dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian adalah bentuk wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian antara PT Istiqlal Sarana Wisata dengan calon jemaah ibadah umrah adalah tidak memenuhi kewajibannya untuk memberangkatkan calon jemaah ibadah umrah, tidak dibelikan visa kepada calon jemaah ibadah umrah dan juga tidak memenuhi fasilitas yang menjadi hak calon jemaah ibadah umrah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Sedangkan upaya hukum yang ditempuh oleh calon jemaah ibadah umrah adalah melakukan musyawarah namun tidak menemukan titik penyelesaian dari pihak PT Istiqlal Sarana Wisata tersebut sehingga calon jemaah ibadah umrah melaporkan PT Istiqlal Sarana Wisata ke jalur hukum dengan tuntutan pidana. maka dapat dikatakan bahwa tindakan PT Istiqlal Sarana Wisata tersebut termasuk kedalam satu bentuk wanprestasi yaitu tidak melaksanakan prestasi sama sekali. Adapun persamaan dan perbedaan antara peneliti dengan Muhammad Toffil sebagai berikut. (a) persamaan: kedua penelitian ini sama-sama berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan umrah, meskipun satu berfokus pada wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian antara biro perjalanan dengan jemaah, dan lebih mengarah pada pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan kepada jemaah; dan (b) perbedaan: lebih berfokus pada aspek hukum dari hubungan kontraktual antara biro perjalanan dan jemaah. Penelitian ini menganalisis wanprestasi atau kegagalan biro perjalanan dalam memenuhi kewajibannya berdasarkan perjanjian yang telah dibuat.

7. Penelitian Nanang Setiawan (Jurnal) berjudul “*Perlindungan Jemaah Haji dan Umrah dari Penipuan: Praktik di Indonesia*”.⁶⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat penipuan yang terjadi pada jamaah haji dan umrah di Indonesia serta mengevaluasi bagaimana peran pemerintah dalam melindungi mereka. Dengan menggunakan metode kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan pihak terkait seperti pejabat Kementerian Agama (Kemenag), biro perjalanan haji, dan jamaah umrah di salah satu kabupaten di Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya kewaspadaan jamaah terhadap kredibilitas biro perjalanan menjadi faktor utama penyebab penipuan, terutama terkait biro yang menawarkan paket murah tanpa kejelasan jadwal. Selain itu, adanya skema Ponzi yang dilakukan oleh oknum biro perjalanan memperburuk situasi. Sebagai respons, pemerintah meluncurkan Program "Lima Pasti Umrah" untuk memberikan jaminan bagi jamaah. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perlindungan jamaah dan memberikan rekomendasi untuk mencegah penipuan di masa depan.

Tabel 3.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	<i>Komodifikasi Terhadap Ibadah Umroh</i> (Didik Haryanto)	a. Berfokus pada ibadah umrah. b. Menyoroti aspek sosial dalam pelaksanaan ibadah.	a. Penelitian ini menganalisis proses komodifikasi ibadah umrah melalui teori

⁶⁰ Nanang Setiawan, ‘Perlindungan Jemaah Haji Dan Umrah Dari Penipuan: Praktik Di Indonesia’, *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 13.1 (2024), pp. 276–98.

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			simulakra. c. Pendekatannya teoretis dan sosiologis, bukan hukum atau regulasi.
2	<i>Ketaatan Berhaji di Kabupaten Sidereng Rappang</i> (Umar Yahya)	a. Membahas ibadah haji. b. Fokus pada pemahaman dan pelaksanaan ibadah dalam masyarakat.	a. Menekankan pada ketaatan masyarakat dalam ibadah haji, serta faktor sosial yang mempengaruhi. b. Pendekatan deskriptif kualitatif.
3	<i>Manajemen Haji dan Umrah di Sultan Agung Tour and Travel</i> (Furqon Mukminin)	a. Terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. b. Fokus pada kualitas pelayanan dalam ibadah haji dan umrah.	a. Berfokus pada manajemen dan pelayanan haji serta umrah di agen perjalanan. b. Lebih menyoroti kualitas pelayanan, fasilitas, dan hambatan yang

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			dihadapi agen perjalanan.
4	<i>Pengembangan Model Pelatihan Manasik Haji dan Umrah dengan Virtual Reality (M. Rifki)</i>	a. Terkait dengan ibadah haji dan umrah. b. Fokus pada pengembangan metode pelatihan.	a. Menggunakan teknologi (<i>virtual reality</i>) dalam pelatihan manasik haji dan umrah. b. Pendekatan berbasis teknologi dan eksperimen.
5	<i>Strategi Bisnis PT. Nurindo Wisata dalam Rekrutmen Jamaah (Siti Nurbayah)</i>	a. Membahas ibadah haji. b. Berfokus pada penyelenggaraan ibadah haji melalui agen perjalanan.	a. Fokus pada strategi bisnis dalam merekrut jamaah haji. b. Pendekatan manajemen dengan analisis kualitatif.
6	<i>Wanprestasi PT. Istiqlal Sarana Wisata terhadap Jamaah Umrah (Muhammad Toffil)</i>	a. Terkait dengan ibadah umrah. b. Fokus pada biro perjalanan umrah.	a. Menganalisis wanprestasi atau pelanggaran kontrak antara biro perjalanan dan jamaah.

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			b. Fokus pada aspek hukum dan regulasi kontraktual.
7	<i>Perlindungan Jamaah Haji dan Umrah dari Penipuan di Indonesia (Nanang Setiawan)</i>	a. Terkait dengan ibadah haji dan umrah. b. Menyoroti masalah penipuan dan perlindungan jamaah.	a. Fokus pada penipuan dalam ibadah haji dan umrah. b. Menganalisis perlindungan hukum dan kewaspadaan terhadap biro perjalanan yang tidak kredibel.