

**IMPLEMENTASI STANDAR PENYELENGGARAAN PROGRAM  
UMRAH PADA PT MOZA TRANS TOUR & TRAVEL CIREBON DALAM  
PERSPEKTIF PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 5 TAHUN 2021  
TENTANG STANDAR KEGIATAN USAHA PENYELENGGARAAN  
PERJALANAN IBADAH UMRAH DAN PENYELENGGARAAN IBADAH  
HAJI KHUSUS**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)



Disusun Oleh:

**SARO AZZAHRA**

NIM. 2283120030

**FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI  
CIREBON 2026 M / 1447 H**

## ABSTRAK

**Saro Azzahra. NIM: 2283120030. “Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah Pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon Dalam Perspektif PMA Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.”**

Tingginya antusiasme masyarakat Indonesia, khususnya Cirebon, dalam menunaikan ibadah umrah, yang diiringi dengan kebutuhan akan perlindungan jamaah serta profesionalitas penyelenggara. Pemerintah telah menetapkan regulasi melalui Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 5 Tahun 2021 sebagai payung hukum komprehensif untuk menjamin standar pelayanan dan keamanan bagi jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi penyelenggaraan program umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel serta kesesuaiannya dengan perspektif PMA Nomor 5 Tahun 2021.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan manajer, karyawan dan staff PT. Moza Trans, observasi terhadap Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah pada PT. Moza Trans Cirebon dalam perspektif PMA RI Nomor 5 Tahun 2021. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi penyelenggaraan program umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel telah berjalan secara sistematis, terstruktur, dan profesional. Hal ini mencakup aspek legalitas kelembagaan, pelayanan administrasi yang jelas, bimbingan manasik, penyediaan akomodasi dan transportasi yang memadai, serta pendampingan jamaah yang berkelanjutan. Dalam perspektif PMA Nomor 5 Tahun 2021, terdapat tingkat kesesuaian yang signifikan antara norma hukum dengan praktik lapangan, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek administrasi dan dokumentasi untuk menjamin kepastian hukum yang lebih kuat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa PT Moza Trans telah memenuhi standar pelayanan utama sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang sah di bawah pengawasan pemerintah.

**Kata Kunci:** *Umrah, Standar Penyelenggaraan Operasional, PT Moza Trans.*

## ABSTRACT

***Saro Azzahra. NIM: 2283120030. "Implementation of Standards for the Implementation of the Umrah Program at PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon the Perspective of PMA Number 5 of 2021 concerning Business Activity Standards for the Implementation of Umrah Pilgrimage Trips and the Implementation of Special Hajj."***

*The high enthusiasm of the Indonesian people, especially Cirebon, in performing the Umrah pilgrimage, accompanied by the need for pilgrim protection and professionalism of the organizers. The government has established regulations through Minister of Religious Affairs Regulation (PMA) Number 5 of 2021 as a comprehensive legal umbrella to ensure service standards and safety for pilgrims. This study aims to describe and analyze the implementation of the umrah program at PT Moza Trans Tour & Travel and its compliance with the perspective of PMA Number 5 of 2021.*

*This study uses a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques include in-depth interviews with managers, employees, and staff of PT. Moza Trans, as well as observations of the implementation of the Umrah Program Implementation Standards at PT. Moza Trans Cirebon in the perspective of PMA RI Number 5 of 2021. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model through three stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was strengthened through source and technique triangulation.*

*The results of the study show that the implementation of the Umrah program at PT Moza Trans Tour & Travel has been carried out in a systematic, structured, and professional manner. This includes institutional legality, clear administrative services, guidance on rituals, provision of adequate accommodation and transportation, and continuous assistance for pilgrims. From the perspective of PMA Number 5 of 2021, there is a significant level of conformity between legal norms and field practices, although strengthening is still needed in the areas of administration and documentation to ensure greater legal certainty. This study concludes that PT Moza Trans has met the main service standards as a legitimate Umrah Travel Organizer (PPIU) under government supervision.*

**Keywords:** *Umrah, Operational Service Standards, PT Moza Trans.*

## الملخص

سارو الزهراء. رقم القيد: ٢٠٣٠.٢٢٨٣١٢٠٠٣٠. تطبيق معايير تنفيذ برنامج العمرة في شركة موزا ترانس تور آند ترافل بمدينة تشرييون من منظور قرار وزير الشؤون الدينية رقم ٥ لسنة ٢٠٢١ بشأن معايير أنشطة تنظيم رحلة لعمرة وتنظيم الحج الخاص.

يشهد المجتمع الإندونيسي، ولا سيما في مدينة تشرييون، ارتفاعاً ملحوظاً في مستوى لإقبال على أداء مناسك العمرة، وهو ما يصاحبه تزايد الحاجة إلى توفير الحماية للمعتمدين وضمان مهنية الجهات المنظمة. وقد أصدرت الحكومة الإندونيسية قرار وزير الشؤون الدينية رقم ٥ لسنة ٢٠٢١ بوصفه إطاراً قانونياً شاملاً يهدف إلى ضمان معايير الخدمة والأمن للمعتمدين. ويهدف هذا البحث إلى وصف وتحليل تطبيق تنظيم برنامج العمرة في شركة موزا ترانس تور آند ترافل، وبيان مدى توافقه مع أحكام قرار وزير الشؤون الدينية رقم ٥ لسنة ٢٠٢١.

استخدمت هذه الدراسة المنهج النوعي بأسلوب دراسة الحالة. وشملت تقنيات جمع البيانات المقابلات المعمقة مع المدير والموظفين والعاملين في شركة موزا ترانس إضافةً إلى الملاحظة المباشرة لتطبيق معايير تنفيذ برنامج العمرة في الشركة بمدينة تشرييون من منظور قرار وزير الشؤون الدينية رقم ٥ لسنة ٢٠٢١. وتم تحليل البيانات باستخدام النموذج التفاعلي لمايلز وهوبرمان من خلال ثلاث مراحل، وهي: تقليص البيانات، البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج. كما تم تعزيز مصداقية البيانات من خلال أسلوب التثليث في المصادر والتقنيات.

وأظهرت نتائج البحث أن تنفيذ برنامج العمرة في شركة موزا ترانس تور آند ترافل قد تم بصورة منهجية ومنظمة ومهنية، ويشمل ذلك الجوانب القانونية للمؤسسة، ووضوح الخدمات الإدارية، والإرشاد المتعلق بمناسك العمرة، وتوفير السكن ووسائل النقل المناسبة، إضافةً إلى مرافقة المعتمدين بشكل مستمر. ومن منظور قرار وزير الشؤون الدينية رقم ٥ لسنة ٢٠٢١، تبين وجود مستوى عالٍ من التوافق بين الأحكام القانونية والتطبيق العملي، رغم الحاجة إلى تعزيز الجوانب الإدارية والتوثيقية لضمان يقين قانوني أكثر قوة. ويخلص البحث إلى أن شركة موزا ترانس قد استوفت معايير الخدمة الأساسية بوصفها جهة قانونية معتمدة لتنظيم رحلات العمرة تحت إشراف الحكومة.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI GIREBON

الكلمات المفتاحية: العمرة، معايير التنفيذ التشغيلي، شركة موزا ترانس.

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Saro Azzahra  
NIM : 2283120030  
Judul Skripsi : Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah Pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon Dalam Perspektif Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

Skripsi tersebut telah **dibimbing dan diperiksa dengan saksama**, serta layak untuk diajukan dalam Ujian Munaqasyah (Sidang Skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 3 Januari 2026

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Ahmad Rofii MA, LL.M, Ph.D  
NIP: 19760725 200112 1 002

  
Jefik Zulfikar Hafidz, M.H  
NIP: 19881017 201903 1 007

UNINSSE  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Syariah**

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon  
di Cirebon.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa setelah dilakukan proses bimbingan, pemberian arahan, serta koreksi terhadap penulisan skripsi mahasiswa atas nama:

Nama : Saro Azzahra  
NIM : 2283120030  
Judul Skripsi : Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah Pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon Dalam Perspektif Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

Dengan ini kami berpendapat bahwa skripsi yang bersangkutan telah **memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian munaqasyah** pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dapat ditindaklanjuti sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Cirebon, 03 Januari 2026

Pembimbing I

Pembimbing II

Ahmad Rofii MA, LL.M, Ph.D

NIP: 19760725 200112 1 002

Jefik Zulfikar Hafidz, M.H

NIP: 19881017 201903 1 007

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Afif Muamar, M.H.I

NIP: 19851219 201503 1 007

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah Pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon Dalam Perspektif Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.”, oleh Saro Azzahra, NIM: 2283120030, telah dipresentasikan dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon, pada tanggal 05 Febuari 2026.

Berdasarkan hasil penilaian tim penguji, skripsi ini dinyatakan diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah:

Ketua Sidang:



**Dr. Afif Muamar, M.H.I**  
NIP: 19851219 2015031007

Sekretaris Sidang:



**Dr. Ubaidillah, S.Ag., M.H.I**  
NIP: 19731227 20077011018

Penguji I:



**Dr. Mohamad Rana, M.H.I**  
NIP: 198509202015031003

Penguji II:



**Dr. H. Didi Sukardi, M.H**  
NIP: 1969122620099121001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### *Bismillāhirrahmānirrahīm*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saro Azzahra  
NIM : 2283120030  
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 01 Juli 2004  
Alamat : Astanajapura Blok Singkil RT 002 RW 002  
Kelurahan Astanajapura Kecamatan  
Astanajapura Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon, merupakan hasil karya saya sendiri.

Segala kutipan dan sumber yang berasal dari karya orang lain telah saya cantumkan secara jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini mengandung unsur plagiarisme, baik sebagian maupun seluruhnya, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh, sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak mana pun.

Cirebon, 03 Januari 2026

Yang menyatakan,



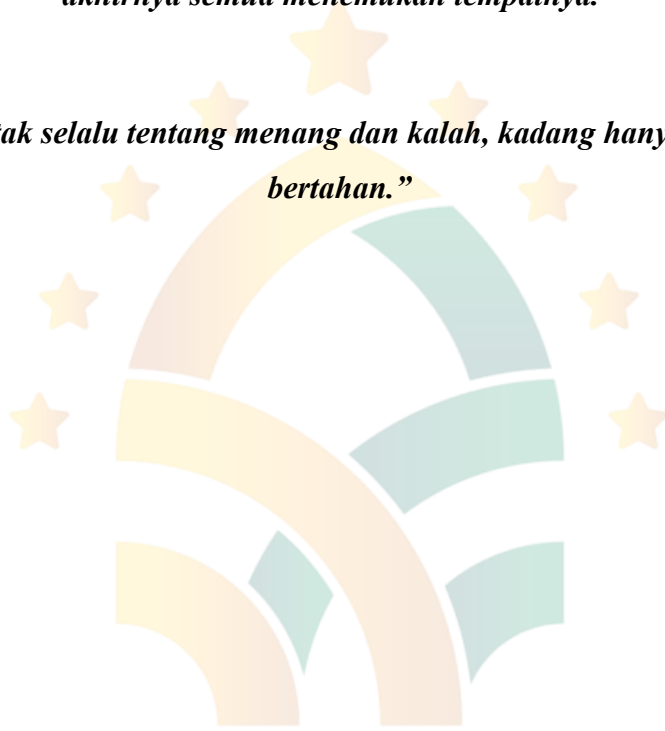
**Saro Azzahra**

NIM: 2283120030

## MOTTO

*“Aku belajar bahwa tidak semua hal harus dimenangkan dengan tergesa-gesa. Ada proses panjang yang harus dijalani dengan sabar, ada lelah yang perlu diterima dengan lapang, dan ada doa yang harus terus dipanjatkan sampai akhirnya semua menemukan tempatnya.”*

*“Hidup tak selalu tentang menang dan kalah, kadang hanya tentang bertahan.”*



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## KATA PERSEMBAHAN

Dengan segala ketulusan hati dan rasa syukur yang mendalam, karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Khotiah dan Bapak Saroni, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan dedikasi yang telah diberikan. Terima kasih atas curahan tenaga, pikiran, kesabaran, serta doa-doa tulus yang senantiasa dipanjatkan demi kelancaran dan keberhasilan penulis. Dukungan, semangat, dan motivasi yang selalu diberikan menjadi kekuatan utama bagi penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kepada orang tua asuh yang penulis hormati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ketulusan hati, kepedulian, dan bantuan yang telah diberikan, khususnya dalam membiayai pendidikan penulis selama masa perkuliahan. Dukungan tersebut bukan sekadar bantuan materi, tetapi juga menjadi wujud kepercayaan dan harapan yang menguatkan langkah penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan keberkahan, kesehatan, dan pahala yang berlipat ganda.
3. Kepada sahabat-sahabat seperjuanganku, BETOT. terima kasih atas kebersamaan, tawa, air mata, dan cerita panjang yang kita lalui sejak semester satu. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi lelah, tempat pulang saat semangat hampir runtuh, serta sosok yang selalu hadir memberi dukungan tanpa banyak kata. Doa, ketulusan, dan kesetiaan dalam menemani setiap proses menjadi bagian penting dari perjalanan ini. Skripsi ini menjadi saksi bahwa perjuangan yang dilalui bersama tidak pernah sia-sia.
4. Kepada teman-teman seperjuangan kelas HES A Hukum Ekonomi Syariah, terima kasih atas kebersamaan, perjuangan, dan cerita yang telah terukir selama masa perkuliahan. Dukungan, canda, diskusi, serta semangat yang saling menguatkan menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik penulis. Kebersamaan ini bukan hanya tentang menuntut ilmu, tetapi juga tentang tumbuh dan berproses bersama. Semoga persahabatan dan kenangan indah ini tetap terjaga meskipun langkah kita kelak menempuh jalan yang berbeda.
5. Kepada kakak-kakakku tercinta, Mohammad Andika S.H., Ahliyakarya Utami S.Pd, Subhan, dan Shabrina Nurlaily, terima kasih atas setiap dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang selalu kalian berikan. Doa-doa tulus, semangat, dan motivasi yang tak pernah putus menjadi penguat langkah penulis di saat lelah dan ragu. Kehadiran kalian bukan hanya sebagai saudara, tetapi juga sebagai sumber kekuatan dan

peringat bahwa penulis tidak pernah berjuang sendirian dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada Asep Kamaludin S.H., Dewi Inayah S.Sos, dan Minatih Ihlaula, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala dukungan, perhatian, dan bantuan yang telah diberikan. Support, doa, dan semangat yang senantiasa mengiringi perjalanan penulis menjadi penguat dalam menghadapi setiap proses dan tantangan selama perkuliahan hingga Semoga karya ini menjadi persembahan kecil yang berarti, bukan hanya sebagai tugas akademik, tetapi juga sebagai bentuk ikhtiar ilmu yang bermanfaat dan bernilai ibadah di sisi Allah SWT.
7. Kepada jodohku kelak, yang namanya telah tertulis di Lauhul Mahfudz dan akan Allah hadirkan pada waktu terbaik-Nya, skripsi ini kupersembahkan untukmu. Semoga kelak engkau menjadi pendamping hidup yang saling menguatkan dalam iman, sabar dalam proses, dan setia dalam setiap langkah perjuangan. Karya sederhana ini juga kupersembahkan untuk calon anak-anak kita nanti, sebagai saksi bahwa sebelum bertemu, doa, usaha, dan harapan telah lebih dahulu kutitipkan kepada Allah SWT.



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Saro Azzahra  
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 01 Juli 2004  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Astanajapura Blok Singkil RT 002 RW 002  
Kelurahan Astanajapura Kecamatan  
Astanajapura Kabupaten Cirebon  
No. Telepon/HP : +62 838-3612-9131  
Email : [saroazzahra923@gmail.com](mailto:saroazzahra923@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

1. SD/Sederajat : SD Negeri 1 Astanajapura, pada Tahun 2010-2016
2. SMP/Sederajat : MTs NU Astanajapura, pada Tahun 2016-2019
3. SMA/Sederajat : SMAN 1 Lemahabang, pada Tahun 2019-2022
4. S1 : UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, pada Tahun 2022-2025

### Pengalaman Organisasi

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Periode 2023-2024.

## KATA PENGANTAR

### *Bismillāhirrahmānirrahīm*

Dengan penuh rasa syukur, penulis panjatkan puji ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang tiada terhingga. Atas izin-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan sebagai bagian dari pemenuhan tugas akademik untuk meraih gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Saw., sosok agung yang menjadi teladan dalam ilmu, akhlak, dan perjuangan hidup. Semoga kita semua termasuk umat yang senantiasa meneladani jejak beliau dengan ikhlas dan istiqamah.

Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak yang telah hadir dalam proses ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, atas dukungan penuh terhadap pengembangan akademik mahasiswa.
2. Dr. H. Edy Setyawan, Lc., M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah, atas motivasi dan arahnya selama studi.
3. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Bapak Dr. Afif Muammar, MHI, dan Sekretaris Program Studi, Bapak Ubaidillah S.Ag, M.H.I, yang telah mendampingi proses akademik dengan penuh tanggung jawab.
4. Dosen Pembimbing I, Ahmad Rofii MA, LL.M, Ph.D dan Dosen Pembimbing II, Jefik Zulfikar Hafidz, M.H, yang dengan kesabaran, ketelitian, dan dedikasi telah membimbing penulis hingga skripsi ini mencapai bentuk akhir.
5. Seluruh Dosen Fakultas Syariah, atas ilmu yang ditanamkan dan keteladanan yang diberikan selama masa studi.

6. Seluruh Staff Jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang telah membantu dalam proses administrasi dan pelayanan akademik.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi amal jariyah yang diridai oleh Allah SWT.

Cirebon, 03 Januari 2026

Penyusun



**Saro Azzahra**

NIM. 2283120030



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
الملخص.....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Literature Review.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	20
G. Metodologi Penelitian.....	22
H. Sistematika Penulisan .....	28
<b>BAB II</b> .....	<b>30</b>
<b>PENYELENGGARAAN PROGRAM UMRAH</b> .....	<b>30</b>
A. Ibadah Umrah.....	30
B. Standar Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah .....	34
C. Regulasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah di Indonesia.....	42
D. Teori Manajemen Pelayanan ( <i>Service Management</i> ) .....	50
<b>BAB III</b> .....	<b>57</b>
<b>GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>57</b>

<b>PT MOZA TRANS TOUR &amp; TRAVEL CIREBON .....</b>	<b>57</b>
A. Sejarah PT Moza Trans Tour & Travel .....	57
B. Letak Geografis PT Moza Trans Tour & Travel .....	58
C. Visi dan Misi Moza Trans Travel .....	59
D. Struktur Organisasi PT Moza Trans Tour & Travel .....	59
E. Tujuan, Sasaran dan Target PT Moza Trans Tour & Travel .....	60
F. Program-program di PT Moza Trans Tour & Travel.....	62
G. Petugas Umrah PT Moza Trans Tour & Travel.....	68
H. Pembimbing & Tour Leader Umrah PT Moza Trans Tour & Travel.....	68
I. Rekap Data Jamaah Umrah PT Moza Trans Tour & Travel Tahun 2025 .....	69
<b>BAB IV .....</b>	<b>71</b>
<b>IMPLEMENTASI STANDAR PENYELENGGARAAN PROGRAM</b>	
<b>UMRAH PADA PT MOZA TRANS TOUR &amp; TRAVEL CIREBON.....</b>	<b>71</b>
A. Implementasi Penyelenggaraan Program Umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon .....	71
B. Penyelenggaraan Program Umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel di Kota Cirebon dalam Perspektif PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021.....	87
<b>BAB V.....</b>	<b>111</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>111</b>
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>117</b>

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR TABEL

Tabel 0. 1: Transliterasi Konsonan .....	xviii
Tabel 0. 2: Transliterasi Vokal Tunggal .....	xx
Tabel 0. 3 Transliterasi Vokal Rangkap.....	xx
Tabel 0. 4: Transliterasi Maddah .....	xxi



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Moza Trans Tour & Travel .....	60
Gambar 3. 2 Program Umrah Private Family .....	62
Gambar 3. 3 Program Umrah Plus Turki 2026 .....	63
Gambar 3. 4 Program Semi Mandiri Umrah Private Moza .....	64
Gambar 3. 5 Program Umrah Bareng Keluarga Besar Yayasan Haji Muslimat NU Jawa Barat.....	65
Gambar 3. 6 Paket Umrah Moza Trans 2025/2026.....	66
Gambar 3. 7 Program Haji Khusus .....	67
Gambar 3. 8 Rekap Data Jamaah Umrah Tahun 2025.....	70

