

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki daya tarik luar biasa dalam sektor kepariwisataan bernuansa Islami, khususnya ibadah umrah. Antusiasme masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah umrah sangat tinggi, dengan puluhan ribu hingga jutaan jamaah berangkat setiap tahunnya. Ibadah umrah, yang dapat dilaksanakan kapan saja di luar musim haji, telah berkembang pesat menjadi industri perjalanan religi yang masif, ditandai dengan menjamurnya biro perjalanan yang menawarkan beragam paket.<sup>1</sup>

Ibadah dalam agama Islam banyak macamnya, Haji dan umrah adalah salah satunya. Haji merupakan rukun iman yang kelima setelah syahadat, sholat, zakat, dan puasa. Ibadah haji adalah ibadah yang baik karena tidak hanya menahan hawa nafsu dan menggunakan tenaga dalam mengerjakannya, namun juga semangat dan harta. Sama halnya dengan umrah yang dapat dilakukan pada bulan-bulan lain selain bulan Zulhijah. Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah dalam agama Islam yang memiliki daya tarik besar bagi umat Muslim di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Setiap tahun, puluhan ribu hingga jutaan masyarakat Indonesia berbondong-bondong untuk menunaikan ibadah umrah, menginvestasikan waktu, tenaga, dan finansial mereka demi mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Perkembangan jumlah jamaah haji dan umrah Indonesia menunjukkan tren yang fluktuatif dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia, kuota jamaah haji Indonesia setiap tahun mencapai lebih dari 200 ribu orang, sedangkan jumlah jamaah umrah sebelum pandemi Covid-19 pada tahun 2019 tercatat sekitar 1,2 juta jamaah. Namun, pada tahun 2020 hingga 2021 terjadi penurunan yang sangat signifikan

---

<sup>1</sup> Dini Kurnia Putri dan Abdul Rozaq, "Studi Komparatif Pemasaran Paket Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah pada PT. Mahabbah Wisata Semarang dan PT. Arrahmah Kendal," *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 18, no. 4 (2024): 2340.

akibat pembatasan perjalanan internasional selama pandemi, sehingga keberangkatan jamaah haji dan umrah sempat dihentikan atau dibatasi secara ketat. Memasuki tahun 2022, jumlah jamaah umrah mulai mengalami peningkatan seiring dengan dibukanya kembali akses perjalanan ke Arab Saudi, dan pada tahun 2023 hingga 2024 jumlah jamaah umrah Indonesia kembali mencapai lebih dari 1 juta jamaah per tahun. Tren peningkatan ini menunjukkan bahwa minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dan umrah tetap tinggi dari tahun ke tahun serta didukung oleh semakin berkembangnya penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Indonesia.<sup>2</sup>

Selain menjadi bagian dari pengabdian spiritual umat Islam. Umrah telah berkembang menjadi bagian integral dari cara hidup umat Islam Indonesia, umrah dapat dilakukan kapan saja sehingga lebih fleksibel dan berpotensi untuk dilakukan berulang kali selama hidup.<sup>3</sup> Namun, di balik pertumbuhan yang positif ini, muncul pula berbagai permasalahan yang merugikan jamaah. Kasus-kasus penipuan, penelantaran, pembatalan sepihak, hingga praktik-praktik yang tidak sesuai dengan syariat Islam kerap terjadi. Hal ini tentu saja merusak citra penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan menimbulkan kerugian material maupun immaterial bagi calon jamaah. Kondisi ini menunjukkan bahwa urgensi akan perlindungan jamaah dan penyelenggaraan umrah yang profesional, transparan, dan akuntabel menjadi sangat krusial.

Dalam catatan *Kompas*, kasus penipuan terus berulang dan terjadi sejak dulu. Modusnya, pelaku mengiming-imingi calon anggota jamaah dengan paket murah, kadang menipu dengan menjanjikan kuota. Pelaku juga menggelapkan dan menyalahgunakan uang yang disetor calon anggota jamaah untuk memperkaya diri. Puluhan ribu calon anggota jamaah pun harus mengubur impian untuk berangkat umrah atau haji ke Tanah Suci. Terbaru, 83 orang di Yogyakarta, diduga menjadi korban penipuan biro perjalanan PT

---

<sup>2</sup> Rangga Bimantara, "Islamic Architectural Design of an Integrated Hajj Dormitory in South Sumatra," *TekstuReka* 4, no. 1 (2026): 23.

<sup>3</sup> Firman Muhammad Arif, "Penyelenggaraan Ibadah Umrah Berbasis Maslahat," *Al-Amwal: Journal of Islamic Economic Law* 4, no. 1 (2019): 24.

Hasanah Magna Safari. Hingga Kamis, Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta mencatat, total kerugian yang diderita calon anggota jamaah Rp 2,2 miliar. Jumlah bisa saja terus bertambah. Modusnya tersangka menawarkan paket perjalanan kelas bisnis dengan tarif Rp 33 juta- Rp 48 juta. Jauh di bawah rata-rata harga paket di kelas yang sama.<sup>4</sup>

Menyadari kebutuhan mendesak akan regulasi yang kuat, Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Agama, telah berupaya menciptakan ekosistem perjalanan ibadah umrah yang aman dan nyaman. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU), sebagai unit eselon I Kementerian Agama, memegang peran sentral dan strategis dalam merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan, mengevaluasi standar pelayanan, serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Tanggung jawab ini krusial untuk memastikan setiap penyelenggara mematuhi ketentuan yang berlaku demi kenyamanan dan perlindungan jemaah. Ditjen PHU bertanggung jawab penuh dalam merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan, dan mengevaluasi standar pelayanan haji dan umrah, termasuk di dalamnya melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Direktorat Pengelolaan BPIH dan Sistem Informasi Haji memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas pokok Ditjen PHU dalam bidang pembinaan perbendaharaan, penelaahan, penerimaan, penyempurnaan, pembayaran, pembukuan, rekonsiliasi, pengarsipan, serta pelaporan keuangan yang berhubungan dengan pengelolaan dana BPIH dan pelaksanaan pengembangan sistem informasi haji.<sup>5</sup>

Puncak dari upaya regulasi tersebut adalah diterbitkannya Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan

---

<sup>4</sup> Raynard Kristian Bonanio Pardede, "Catatan Kasus Penipuan Umrah-Haji, dari Paspor Palsu hingga Paket Murah," *Kompas.Id*, diakses 25 Januari 2025, <https://www.kompas.id/artikel/catatan-kasus-penipuan-haji-dari-paspor-palsu-hingga-paket-murah>.

<sup>5</sup> Abdurrohman Hidayatullah, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Program Umrah pada PT Arqom Bayu Nusaba," *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi* 7, no. 2 (2014): 16.

Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. PMA ini hadir sebagai payung hukum yang komprehensif, mengatur berbagai aspek mulai dari perizinan, standar pelayanan, hak dan kewajiban penyelenggara dan jamaah, hingga sanksi bagi pelanggar. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas layanan dan memberikan perlindungan maksimal kepada jamaah umrah dan haji khusus.<sup>6</sup> Secara spesifik, PMA ini menetapkan standar operasional yang wajib dipenuhi setiap PPIU, mencakup kualifikasi SDM, fasilitas, akomodasi, transportasi, sistem keuangan transparan, hingga prosedur penanganan keluhan. Implementasi PMA ini, yang diawasi ketat oleh Ditjen PHU dan jajarannya, diharapkan dapat meminimalkan risiko penyimpangan serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap PPIU.

Penyelenggaraan ibadah umrah adalah salah satu tugas biro perjalanan wisata khususnya wisata religi untuk mengelola dan menata bagaimana suatu ibadah umrah bisa dilaksanakan dengan baik, tertib dan lancar sehingga umat islam dapat menunaikan dengan sebaik-baiknya. Pelaksanaan umrah, pelayanan dokumen sangat penting dan menjadi kewajiban bagi biro perjalanan dan pemerintah menyiapkan dokumen dalam melakukan suatu perjalanan religi. Kegiatan mengarsip dan mendokumentasi arsip atau dokumen merupakan kegiatan perusahaan yang memiliki aktivitas yang banyak dibidang pendataan dan pengarsipan sehingga data dan informasi dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, pengelolaan data dan dimasukkan kedalam suatu arsip yang tidak baik di suatu kantor berakibat tidak baik terhadap kinerja kantor.<sup>7</sup> Berdasarkan wawancara penulis dengan staff PT. Moza Trans menjelaskan bahwa PT. Moza Trans menyelenggarakan program umrah yang ada di Kota Cirebon. PT. Moza Trans adalah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata dan penyelenggaraan ibadah

---

<sup>6</sup> Bilal Dewansyah, "Kedudukan Peraturan Menteri dalam Hierarki Peraturan Perundang-undangan," *Hukum Online*, diakses 23 Juni 2025. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/kedudukan-peraturan-menteri-dalam-hierarki-peraturan-perundang-undangan-lt5264d6b08c174/>.

<sup>7</sup> Trisna Wahyu Endang Febrianti, "Peran Manajemen Pengelolaan Dokumen pada Penyelenggara Umrah di PT. An Nahl Malang," *Multazam : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 3, no. 1 (2023): 26.

umrah yang berlokasi di Cirebon, Jawa Barat. Sebagai sebuah badan hukum berbentuk Perseroan Terbatas (PT), Moza Trans memiliki legalitas resmi yang diakui oleh pemerintah, khususnya oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.

Berdasarkan Surat Keputusan Nomor U.307 Tahun 2021, PT Moza Trans Tour & Travel telah terdaftar sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) yang sah dan tidak termasuk dalam daftar hitam biro perjalanan umrah. Selain melayani program ibadah umrah, PT Moza Trans Tour & Travel juga menyediakan berbagai layanan perjalanan wisata domestik maupun internasional, termasuk pengurusan tiket pesawat, hotel, visa, serta penyewaan kendaraan untuk kebutuhan perjalanan. Dengan komitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional dan terpercaya, PT Moza Trans Tour & Travel hadir sebagai salah satu pilihan travel umrah dan wisata yang berkembang di wilayah Cirebon dan sekitarnya.<sup>8</sup>

Besarnya potensi pasar umrah di Indonesia secara langsung menuntut kepatuhan tinggi terhadap regulasi yang ditetapkan Kementerian Agama, khususnya melalui Ditjen PHU. Kepatuhan PT Moza Trans Tour & Travel terhadap PMA Nomor 5 Tahun 2021 menjadi indikator penting dalam menilai seberapa jauh PPIU tersebut telah memenuhi standar yang ditetapkan pemerintah untuk melindungi hak-hak jemaah. Fenomena maraknya kasus penyalahgunaan wewenang atau ketidakpatuhan oleh beberapa PPIU di berbagai daerah, meskipun tidak secara spesifik terjadi pada PT Moza Trans Tour & Travel, menciptakan urgensi untuk melakukan penelitian terhadap tingkat implementasi standar yang diatur dalam PMA tersebut pada praktik operasional PT Moza Trans Tour & Travel, yang secara langsung berada dalam area pengawasan Ditjen PHU.

Cirebon memiliki potensi besar dalam pengembangan bisnis travel haji dan umrah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Cirebon dan Kementerian Agama, jumlah calon jemaah haji dan umrah terus meningkat

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Andri, Staff PT. Moza Trans Tour & Travel, pada Tanggal 16 Juni, 2025.

setiap tahunnya.<sup>9</sup> Hal ini didorong oleh tingginya minat masyarakat terhadap perjalanan ibadah ke Tanah Suci, didukung oleh tingkat kesejahteraan ekonomi yang relatif stabil serta kesadaran religius masyarakat Cirebon yang kuat. Selain itu, Cirebon dikenal sebagai salah satu kota dengan karakter religius yang kental dan memiliki banyak pesantren besar serta komunitas Islam aktif, yang menjadi pasar potensial bagi biro perjalanan haji dan umrah. Infrastruktur transportasi yang semakin baik, seperti akses mudah ke Bandara Kertajati dan jalur tol Trans Jawa, juga mendukung kemudahan mobilitas calon jamaah. Kondisi ini membuka peluang besar bagi pelaku usaha travel haji dan umrah untuk mengembangkan layanan yang kompetitif, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Cirebon serta wilayah sekitarnya.<sup>10</sup>

Meskipun PMA Nomor 5 Tahun 2021 telah efektif berlaku dan Ditjen PHU terus melakukan upaya pengawasan, penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana implementasi standar-standar tersebut pada praktik operasional PPIU di tingkat lokal, khususnya di Cirebon, masih terbatas. Banyak studi yang mungkin berfokus pada regulasi secara makro atau kasus-kasus pelanggaran yang di sorot media. Namun, belum banyak studi yang secara mendalam menelaah bagaimana sebuah PPIU, seperti PT Moza Trans Tour & Travel, mengadaptasi dan menerapkan setiap poin standar yang ditetapkan dalam PMA tersebut dalam aktivitas sehari-hari mereka, serta bagaimana peran pengawasan Ditjen PHU terefleksi dalam implementasi tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara mendalam sejauh mana standar-standar penyelenggaraan program umrah sesuai PMA Nomor 5 Tahun 2021 diimplementasikan oleh PT Moza Trans Tour & Travel. Urgensi penelitian ini terletak pada kemampuannya memberikan gambaran konkret mengenai tingkat kepatuhan dan tantangan PPIU dalam menerapkan regulasi ini, sekaligus

---

<sup>9</sup> Badan Pusat Statistik, "Kota Cirebon Dalam Angka 2025," *Badan Pusat Statistik*, diakses 28 Februari 2025. <https://www.cirebonkota.bps.go.id>.

<sup>10</sup> Badan Pusat Statistik, "Kota Cirebon Dalam Angka 2025," *Badan Pusat Statistik*, diakses 28 Februari 2025. <https://www.cirebonkota.bps.go.id>.

perspektif tentang efektivitas pengawasan Ditjen PHU di tingkat operasional. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam literatur implementasi kebijakan publik di sektor layanan keagamaan, serta kontribusi praktis bagi PT Moza Trans Tour & Travel untuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan sesuai standar. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi masukan berharga bagi Ditjen PHU dalam menyempurnakan strategi pembinaan dan pengawasan PPIU di seluruh Indonesia, khususnya di wilayah Cirebon. Maka dengan demikian, penulis perlu meneliti implementasi penyelenggaraan program umrah pada PT. Moza Trans dengan judul **"Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon dalam Perspektif Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus"**

## **B. Permasalahan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, pada sub bagian ini akan diuraikan secara sistematis mengenai identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan perumusan masalah. Ketiga komponen tersebut disusun untuk memperjelas fokus kajian dan batas ruang lingkup penelitian, sehingga pelaksanaan penelitian dapat terarah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil observasi awal dan kajian dokumen, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan berikut:

- a. Belum optimalnya pemahaman dan implementasi standar penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 oleh PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon, khususnya yang berkaitan dengan pemenuhan standar pelayanan, perlindungan jemaah, dan tata kelola penyelenggaraan umrah.
- b. Adanya kesenjangan (gap) antara kondisi ideal (das sollen) yang menuntut Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) untuk melaksanakan

seluruh ketentuan PMA No. 5 Tahun 2021 secara konsisten dan menyeluruh, dengan kondisi faktual (*das sein*) dalam praktik penyelenggaraan program umrah di PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon.

- c. Pelaksanaan standar penyelenggaraan umrah yang masih berfokus pada aspek administratif dan teknis tertentu, seperti pemenuhan dokumen dan perizinan, namun belum sepenuhnya didukung oleh pemahaman komprehensif terhadap standar manajemen pelayanan, pembinaan jemaah, serta mekanisme perlindungan dan pengawasan internal sesuai ketentuan PMA No. 5 Tahun 2021.
  - d. Belum optimalnya sistem manajemen internal dan pengendalian mutu penyelenggaraan umrah, yang mengindikasikan bahwa implementasi standar kegiatan usaha PPIU sebagaimana diamanatkan dalam PMA No. 5 Tahun 2021 belum sepenuhnya terintegrasi dalam seluruh tahapan perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program umrah.
2. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan mendalam, maka ruang lingkup kajian ini dibatasi meliputi:

- a. Objek dan Lokasi Penelitian Wilayah penelitian dibatasi pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon sebagai objek penelitian dengan pendekatan studi kasus (*case study*), mengingat perusahaan tersebut merupakan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang berizin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia.
- b. Kajian teoritis dan normatif dalam penelitian ini difokuskan pada implementasi standar penyelenggaraan program umrah dengan menggunakan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus sebagai kerangka acuan hukum utama.
- c. Kajian praktis dibatasi pada analisis mendalam mengenai pelaksanaan standar penyelenggaraan program umrah oleh PT Moza Trans Tour &

Travel, yang meliputi aspek perizinan, pelayanan administrasi, pembinaan dan bimbingan manasik, penyediaan akomodasi dan transportasi, serta pendampingan jamaah selama proses penyelenggaraan ibadah umrah.

- d. Analisis dalam penelitian ini hanya menyoroti sejauh mana kesesuaian (tingkat kepatuhan) antara praktik penyelenggaraan program umrah yang dilakukan oleh PT Moza Trans Tour & Travel (realitas empiris / *das sein*) dengan ketentuan yang diatur dalam PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 sebagai kondisi ideal (*das sollen*).
  - e. Aspek yang dievaluasi dibatasi pada identifikasi potensi kelemahan atau kekurangan dalam implementasi standar penyelenggaraan umrah, khususnya yang berkaitan dengan konsistensi penerapan standar pelayanan, sistem manajemen internal, serta administrasi dan dokumentasi, tanpa membahas aspek pemasaran atau strategi bisnis perusahaan secara mendalam.
3. Perumusan Masalah
    - a. Bagaimana Implementasi Penyelenggaraan Program Umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon?
    - b. Bagaimana Perspektif PMA Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Atas Penyelenggaraan Program Umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang akan dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon.
2. Perspektif PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan

Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Atas Penyelenggaraan Program Umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis yang signifikan:

##### 1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan referensi serta memberikan wawasan untuk menambah ilmu bagi penulis, dan memberikan sumbangsi mengenai konsep konsep yang berkaitan dengan Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah Pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon Dalam Perspektif PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

##### 2. Manfaat Secara Praktis

###### a. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Hukum pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Selain itu untuk dijadikan sebagai pengalaman bagi penulis dalam menciptakan sebuah karya ilmiah baru untuk akademisi maupun Masyarakat pada umumnya.

###### b. Bagi PT. Moza Trans Cirebon

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan tentang Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah pada PT. Moza Trans Tour & Travel Cirebon dalam Perspektif PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Khusus.

###### c. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur kepustakaan terkait kajian Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah pada PT. Moza Trans Tour & Travel

Cirebon dalam Perspektif PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Khusus. serta hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan terhadap penelitian sejenisnya.

#### **E. Literature Review**

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis sehingga mengangkat judul ini diantaranya yaitu:

*Pertama*, Penelitian yang ditulis oleh Syakirul Mahatir Bayhaq dengan judul "Evaluasi Mekanisme Pelayanan Ibadah Umrah di PT Kemang Nusantara Travel Bintaro Tahun 2018-2019". Dalam Penelitian ini dijelaskan bahwa Umrah merupakan ibadah yang menyerupai haji yang hanya berbeda dibagian rukun yaitu wukuf di padang arafah yang ditujukan bagi semua umat islam yang mampu. Umrah tidak ditangani oleh pihak pemerintah dan menjadi peluang untuk biro penyelenggaraan umrah. Dari tahun ke tahun pelaksanaan haji atau umrah menjadi meningkat dan menjadi tantangan biro travel untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat jamaah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan ibadah umrah dan untuk mengetahui evaluasi pelayanan pelaksanaan ibadah umrah yang diberikan PT. Kemang Nusantara Travel Bintaro. Dalam penelitian ini metode yang digunakan peneliti yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan penelitian yang mendapatkan hasil data dekriptif dengan menggunakan wawancara, catatan lapangan, buku, artikel, brosur, observasi, dan dokumentasi yang terdapat di PT. Kemang Nusantara Travel Bintaro. Hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan ibadah umrah sudah sesuai SOP yang dibuat di PT. Kemang Nusantara Travel Bintaro yang sudah diverifikasi oleh BAN. Sedangkan, untuk evaluasi pelaksanaan dalam pelayanan ibadah umrah tahun 2018-2019 yaitu dilakukan dengan baik karena melalui kuesioner, testimony dan saran langsung dari pihak terkait baik secara tertulis maupun secara lisan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Syakirul Mahatir Bayhaq, *Evaluasi Mekanisme Pelayanan Ibadah Umrah di PT Kemang Nusantara Travel Bintaro Tahun 2018-2019* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), 23.

Terdapat persamaan dalam hal teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, hal ini sama yang dilakukan penulis yaitu menggunakan Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu, metode pendekatan yang digunakan ialah kualitatif, dalam hal ini sama yang dilakukan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Namun, dalam hal ini memiliki perbedaan yaitu terkait objek penelitian yang dilakukan, dimana pada penelitian terdahulu objek penelitiannya disebut PT. Kemang Nusantara Travel Bintaro sedangkan penelitian yang penulis lakukan di PT. Moza Trans Tour & Travel.

*Kedua*, Penelitian yang ditulis oleh Haidar Tsaqib dengan judul "Analisis Tingkat Kepatuhan Syariah dan Layanan Pembimbingan Umrah pada PT. Andalusia Wisata Nusantara Kabupaten Aceh Besar" Penelitian ini menjelaskan mengenai PT. Andalusia Wisata Nusantara, di Banda Aceh, memberikan layanan umrah dengan fokus pada kepatuhan syariah. Menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam memenuhi harapan pelanggan dan mempertahankan loyalitas. Fokus tujuan yang dikaji pada Penelitian ini ialah: 1) Untuk mengetahui tingkat kepatuhan syariah pada pembimbingan umrah pada PT. Andalusia Wisata Nusantara, 2) Untuk mengetahui layanan pembimbingan umrah pada PT. Andalusia Wisata Nusantara. Hasil dari penulisan ini menyimpulkan bahwa PT Andalusia Wisata Nusantara mempraktikkan kepatuhan syariah dalam bisnis perjalanan haji dan umrah, mengedepankan kejujuran, tanggung jawab, dan pelayanan yang baik. Mereka melakukan pelayanan bimbingan umrah yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan Islami, yaitu: memastikan kesetaraan, kelembutan, dan keamanan bagi setiap jamaah.<sup>12</sup> Terdapat persamaan dalam metode penelitian yaitu dengan menggunakan metode kualitatif dan melalui studi lapangan. Selain itu penelitian terdahulu juga sama-sama berfokus pada penyelenggaraan program umrah oleh biro travel umrah. Namun, dalam hal ini memiliki perbedaan.

---

<sup>12</sup> Haidar Tsaqib, *Analisis Tingkat Kepatuhan Syariah dan Pelayanan Bimbingan Umrah Pada PT Andalusia Wisata Nusantara Kabupaten Aceh Besar* (Disertasi, Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2025), 75.

Peneliti terdahulu lebih menyoroiti nilai-nilai syariah dan pelayanan spiritual (pembimbingan) terhadap jamaah umrah. Sedangkan penulis lebih menekankan kepatuhan terhadap regulasi resmi pemerintah (PMA RI No. 5 Tahun 2021) dalam praktik bisnis umrah.

*Ketiga*, Penelitian yang ditulis oleh Yuyung dengan judul "Manajemen Pelayanan dan Pembiayaan Jambi Di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo (Peneliti Doktor, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Palopo)". Penelitian ini membahas tentang Manajemen Pelayanan Calon dan Pendanaan Jamaah Haji di Kantor Agama Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dan pendanaan calon jamaah haji di Kementerian Kota Palopo serta mengetahui Faktor-faktor pendukung dan penghambat pada saat melakukan pelayanan kepada jamaah haji di Kementerian Agama Palopo. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>13</sup> Terdapat Persamaan dalam penelitian terdahulu yaitu terletak pada pengelolaan pelayanan ibadah (haji/umrah), sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang digunakan oleh penelitian terdahulu yaitu di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo sedangkan penulis melakukan penelitian di PT. Moza Trans Tour & Travel. Selain itu, regulasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu menggunakan kebijakan internal sedangkan penulis menggunakan PMA 5/2021.

*Keempat*, Penelitian yang ditulis Aldo Pratama dengan judul "Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Pakuan Jaya Safari Kabupaten Tangerang" Penelitian Ini Menjelaskan Mengenai Standarisasi pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman dan acuan dalam meningkatkan kewajiban pelayanan yang harus diberikan kepada jamaah. Seiring dengan meningkatnya antusias masyarakat untuk ibadah umrah,

---

<sup>13</sup> Yuyung, *Manajemen Pelayanan dan Pembiayaan Jambi di Kantor Kementerian Agama Kota Palopo* (Disertasi, IAIN Palopo, 2022), 75.

banyak juga oknum travel agent yang memanfaatkan kondisi tersebut untuk meraup keuntungan dari kurangnya informasi pengetahuan jamaah terkait standar pelayanan, sehingga banyak terjadi travel agent yang mengabaikan regulasi yang telah ditetapkan pemerintah. Hal tersebut, mengakibatkan banyaknya terjadi fenomena kasus gagalnya keberangkatan jamaah, penipuan, fasilitas yang tidak sesuai dengan prosedur serta kesepakatan bersama jamaah. Penelitian ini dilakukan bertujuan, pertama untuk mengetahui penerapan Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 mengenai pelayanan jamaah umrah pada PT. Pakuan Jaya Safari Kabupaten Tangerang. Kedua untuk mengetahui jenis pelayanan jamaah umrah apa saja yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan jamaah oleh PT. Pakuan Jaya Safari Kabupaten Tangerang mengacu kepada Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021. Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya Hasil penelitian yang didapatkan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa PT. Pakuan Jaya Safari telah mengimplementasikan sesuai regulasi yang tercantum pada Peraturan Menteri Agama No 5 Tahun 2021, meskipun masih perlu adanya beberapa peningkatan pelayanan dalam bidang manasik ibadah dan kesehatan.<sup>14</sup> Terdapat Persamaan dalam penelitian terdahulu yaitu terletak pada regulasi yang menggunakan PMA No. 5 Tahun 2021. Selain itu kedua penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Namun, terdapat perbedaan yaitu terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan di PT. Pakuan Jaya Safari Kabupaten Tangerang sedangkan penulis melakukan penelitian di PT. Moza Trans Tour & Travel.

*Kelima*, penelitian yang ditulis oleh Hafida Firdaus, Abd Aziz, Abd Ghafur dengan judul " Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam

---

<sup>14</sup> Aldo Pratama, *Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Peningkatan Pelayanan Jamaah Umrah di PT. Pakuan Jaya Safari Kabu* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024), 119.

Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di PT. Safara Layanan Utama sudah baik dalam berbagai hal. Seperti memiliki karyawan yang profesional, menyediakan sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab terhadap setiap jemaah mulai dari pendaftaran, pelaksanaan umrah, dan kedatangan, mampu melayani dengan baik, mampu berkomunikasi dengan jelas, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah. Faktor Pendukung yang dijabarkan dari hasil wawancara a. Manajemen yang baik. b. Tempat yang cukup strategis. c. Komunikasi yang baik. d. Fasilitas yang memadai. Faktor Penghambat: a. Jumlah karyawan yang sedikit. Kantornya agak sempit, dan tidak pernah membedakan jemaah. Pemandu dilakukan dengan sabar dan telaten dari tanah air hingga tiba di tanah suci dilakukan dengan sabar dan telaten sehingga jemaah merasa puas.<sup>15</sup> Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penulis yaitu sama-sama membahas upaya peningkatan kualitas pelayanan umrah oleh perusahaan travel. Namun, berbeda pada fokus analisis dan dasar kebijakan yang digunakan. Penelitian terdahulu berfokus pada praktik efektifitas pelayanan di satu perusahaan, sedangkan penulis menekankan pada implementasi standar nasional sesuai regulasi terbaru pemerintah.

*Keenam*, Penelitian yang ditulis oleh Jauharotin Alfadhilah dan Firyal Tahiyah dengan judul "Regulasi Penyelenggaraan Haji Khusus dan Umrah Oleh PT. Prayogi Lintas Persada Tuban". Dalam Penelitiannya dijelaskan bahwa Kementerian Agama sebagai penanggung jawab pelaksanaan haji dan umrah di Indonesia berkewajiban untuk memastikan masyarakat Indonesia yang mendaftar sebagai jemaah haji pasti keberangkatannya dan pasti kepulangannya, serta mengetahui dengan jelas jadwal keberangkatan dan menjamin keamanan dan keselamatan jemaah haji Indonesia selama proses melaksanakan ibadah haji dan umrah. Namun, disamping itu, kebijakan yang

---

<sup>15</sup> Hafida Firdaus et al., "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo," *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 7, no. 1 (2023): 69

memberikan ruang bagi travel untuk menjadi penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah memunculkan masalah baru, yaitu banyaknya travel yang tidak memenuhi standar penyelenggara haji khusus, bahkan diantaranya ada yang tidak mengantongi izin dari Kementerian Agama. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya oleh pemerintah sebagai regulator, baik standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan standar pelayanan di tanah suci. Terdapat banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya di tanah air seperti dalam pelayanan jasa pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, dan pemeriksaan kesehatan calon jemaah, bimbingan manasik (materi bimbingan, metode, dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kesehatan.<sup>16</sup> Terdapat persamaan antara penelliti terdahulu dengan penulis yaitu pembahasan yang diteliti mengenai penyelenggaraan ibadah umrah oleh perusahaan travel. Tetapi terdapat juga perbedaan yaitu peneliti terdahulu membahas sekaligus dengan ibadah haji khusus dengan regulasinya, sedangkan penulis hanya membahas mengenai ibadah umrah saja.

*Ketujuh*, Penelitian yang disusun oleh Muhamad Rizki Malik dengan judul “Analisis Pemasaran Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah: Studi Kasus Pemasaran Tradisional di PT. Sahid Gema Wisata” didalamnya dijelaskan bahwa banyak motif muslim Indonesia melaksanakan ibadah haji dan umrah, diantaranya untuk meningkatkan amal kebaikan, menjadi teladan kepada masyarakat, memperoleh status sosial dan meningkatkan pamor politik. Semakin tinggi pendidikan umat islam, kian kuat motivasi mereka untuk menuniakan ibadah haji. Jemaah haji dan umrah pada setiap tahunnya terus meningkat, hal ini mempengaruhi pengusaha untuk membuka bisnis travel Haji dan umrah dan dilihat dari semakin menjamurnya perusahaan travel haji dan

---

<sup>16</sup> Jauharotin Alfadhilah dan Firyal Tahiyah, “Regulasi Penyelenggaraan Haji Khusus dan Umrah Oleh PT. Prayogi Lintas Persada Tuban,” *Journal of Dakwah Management* 3, no. 1 (2024): 25.

umrah di berbagai daerah baik di kota besar maupun di daerah terpencil sekalipun, hal ini membuat perusahaan tersebut saling berlomba-lomba untuk mendapatkan jamaah tentunya dengan melakukan marketing yang semakin di modifikasi. Indikasi lain juga menemukan bahwa membludaknya antusias jamaah terhadap pelaksanaan ibadah umrah ataupun haji di karenakan keterbatasan pemberangkatan antri yang cukup lama. Hal ini diperlukan marketing yang kompeten untuk menjaring jamaah, dengan banyaknya minat orang untuk melakukan ibadah haji dan umrah maka usaha ini menjadi ladang bisnis yang prospektif. Perkembangan dunia usaha dari waktu ke waktu semakin tidak terbendung, hal ini dapat di lihat dari semakin menyebarnya perusahaan-perusahaan yang kemudian berimplikasi pada ketatnya persaingan antara perusahaan termasuk perusahaan-perusahaan biro perjalanan haji dan umrah.<sup>17</sup> Terdapat persamaan terkait pembahasan yaitu penyelenggaraan ibadah umrah berdasarkan studi kasus pada perusahaan travel. Selain itu, terdapat juga perbedaan antara peneliti terdahulu dengan penulis yaitu pada peneliti terdahulu dikaji mengenai teknik-teknik marketing pemasaran dari perusahaan travel tersebut sebagai topik utama, sedangkan penulis tidak memfokuskan teknik marketing pemasaran sebagai topik utama tetapi hanya sebagai topik pendukung.

*Kedelapan*, Penelitian yang disusun oleh Fikri Ilham, dan Zulhaemi dengan judulnya “Manajemen Pelayanan Prima: Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour)” dalam Penelitiannya dijelaskan bahwa persepsi dan harapan calon jamaah terhadap pelayanan agen perjalanan haji dan umrah pada Multazam Utama Tour Kota Bukittinggi menjadi fokus utama dalam menganalisis kualitas layanan agen tersebut. Persepsi mencerminkan pandangan dan pengalaman subjektif jamaah terhadap pelayanan yang diberikan, sementara harapan menjadi tolok ukur standar yang diinginkan oleh calon jamaah. Dalam mengevaluasi indikator

---

<sup>17</sup> Muhamad Rizki Malik, *Analisis Pemasaran Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah: Studi Kasus Pemasaran Tradisional di PT. Sahid Gema Wisata* (Tesis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), 2-4.

pelayanan prima, seperti Reliability (Keandalan) Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangibles (bukti fisik). Hasil wawancara dengan dua jemaah Multazam Utama Tour memberikan gambaran konkret tentang sejauh mana agen ini mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan calon jemaah. Analisis ini menggambarkan esensi pelayanan agen perjalanan sebagai fondasi penting dalam membangun kepercayaan, memenuhi ekspektasi, dan menciptakan pengalaman perjalanan haji dan umrah yang tak terlupakan bagi setiap jemaah yang memilih Multazam Utama Tour sebagai mitra perjalanan mereka. Hal ini menjadi penting bagi perusahaan travel haji dan umrah untuk menciptakan pelayanan yang baik.<sup>18</sup> Terdapat persamaan terkait topik haji dan umrah berdasarkan studi kasus pada perusahaan travel. Terdapat perbedaan juga antara peneliti terdahulu dengan penulis, peneliti terdahulu menitikberatkan pada manajemen pelayanan prima, yang melibatkan indikator penting seperti kecepatan, ketepatan, kemampuan, kesopanan, keramahan, komunikasi yang efektif, penampilan, dan perhatian, sedangkan penulis lebih menitikfokuskan pada standar penyelenggaraannya.

*Kesembilan*, Penelitian yang disusun oleh Bunga Safira, dengan judul “Strategi Pemasaran dalam Menarik Minat Jemaah Haji Dan Umrah di Kota Metro Pada PT Saudi Patria Wisata Lampung”. Dalam Penelitiannya dijelaskan bahwa setiap usaha yang dikerjakan perusahaan memiliki tujuan dan tidak sembarangan dalam membuat strategi. Strategi dalam membentuk citra dikategorikan menjadi sangat penting untuk dilakukan. Terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa karena dalam membuat strategi, perusahaan dituntut untuk menilai dari merencanakan, mensosialisasikan, menerapkan, serta mengevaluasi hasil dari strategi yang telah dilaksanakan. Peningkatan persaingan dalam dunia bisnis semakin berkembang dengan pesat, saat ini banyak sekali biro travel haji dan umrah di berbagai daerah yang

---

<sup>18</sup> Fikri Ilham dan Zulhaemi, “Manajemen Pelayanan Prima: Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour),” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 2, no. 6 (2024): 599-600.

bersaing untuk menarik minat jamaah haji maupun umrah agar menggunakan travelnya. Oleh karena itu, wirausahawan di sektor kreatif perlu memberikan perhatian pada strategi pemasaran yang digunakan. Strategi pemasaran memberikan arah dalam kaitannya dengan variabel-variabel seperti segmentasi pasar, identifikasi pasar sasaran, positioning dan elemen bauran pemasaran. Strategi pemasaran yang tepat sangat menentukan keberhasilan penjualan. Salah satu pokok pertimbangan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian adalah produk yang ditawarkan perusahaan. Jika perusahaan tidak peka terhadap apa yang dibutuhkan konsumen, maka dapat dipastikan bahwa perusahaan tersebut akan kehilangan banyak kesempatan untuk mendapatkan konsumen. Jadi tanpa adanya strategi pemasaran perusahaan tidak akan berkembang dan beroperasi dengan baik sesuai dengan apa yang menjadi tujuan utama dalam meningkatkan jumlah jamaah travel.<sup>19</sup> Terdapat persamaan yaitu terkait perusahaan travel haji dan umrah berdasarkan studi kasus. Terdapat juga perbedaan antara peneliti terdahulu dengan penulis yaitu terkait pembahasan utama, peneliti terdahulu memfokuskan pada strategi pemasaran dalam menarik minat jamaah haji dan umrah, sedangkan penulis memfokuskan pada strategi pengelenggaraannya.

*Kesepuluh*, Penelitian yang disusun oleh Ilham Bayhaqi dengan judul “Implementasi Bauran Pemasaran Produk Umrah Pada PT. Lintas Iskandaria Tours & Travel Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan”. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa konsep bauran pemasaran yang dilakukan oleh PT. Lintas Iskandaria Tour & Travel sudah sesuai dengan teori marketing mix 4P (product, price, place, promotions) namun dalam aspek produk dan harga mesti harus menyesuaikan permintaan pelanggan atau calon jamaah umrah, dikarenakan produk tidak jauh berbeda dengan pesaing lain dan perihal harga relatif terlalu tinggi dibanding pesaing lain. Perihal tempat juga masih kurang startegis karena tidak terletak di pertengahan kota serta dalam aspek promosi mesti diperbaiki dan diperbagus agar promosi bisa dilakukan dan dimanfaatkan

---

<sup>19</sup> Bunga Safira, *Strategi Pemasaran dalam Menarik Minat Jamaah Haji Dan Umrah di Kota Metro Pada PT Saudi Patria Wisata Lampung* (Skripsi, IAIN Metro, 2024), 3-4.

dengan baik untuk membujuk atau mencari calon jamaah. Dalam soal Penerapan bauran pemasaran yang dilakukan PT. Lintas Iskandaria Tour & Travel ini juga sudah cukup baik dan mampu bersaing dengan pesaing lain, terbukti dapat mempertahankan jamaah umrah dan menambah jumlah jamaah umrah. Dilihat dari data yang diperoleh tiga tahun terakhir bahwa pada tahun 2016 jumlah jamaah umrah PT Iskandaria Tour & Travel berjumlah 334 orang, pada tahun 2017 naik sekitar 237 jamaah umrah menjadi 571 orang dan pada tahun 2018 naik sekitar 280 jamaah umrah menjadi 853, pada tahun 2019 jumlah jamaah bertambah sekitar 228 menjadi 1.081 jamaah umrah. (Tabel 4.6 Perkembangan jumlah jamaah umrah PT. Lintas Iskandaria Tour & Travel).<sup>20</sup> Terdapat persamaan terkait objek penelitian yaitu berdasarkan studi kasus pada perusahaan travel dan tour mengenai umrah. Selain itu, terdapat juga perbedaan yaitu pada rumusan masalah, peneliti terdahulu memfokuskan permasalahan pada implementasi bauran pemasaran produk umrah pada travel tersebut, sedangkan penulis memfokuskan permasalahan pada implementasi standar penyelenggaraan program umrah.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>21</sup> Implementasi standar penyelenggaraan program umrah pada PT. Moza Trans Cirebon merupakan aspek krusial dalam memastikan bahwa pelayanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus menjadi acuan utama yang mengatur berbagai aspek penting dalam penyelenggaraan umrah, mulai dari persyaratan umum dan khusus usaha, sarana dan prasarana,

---

<sup>20</sup> Ilham Bayhaqi, *Implementasi Bauran Pemasaran Produk Umrah Pada PT. Lintas Iskandaria Tours & Travel Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan* (Tesis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), 85-86.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), 60.

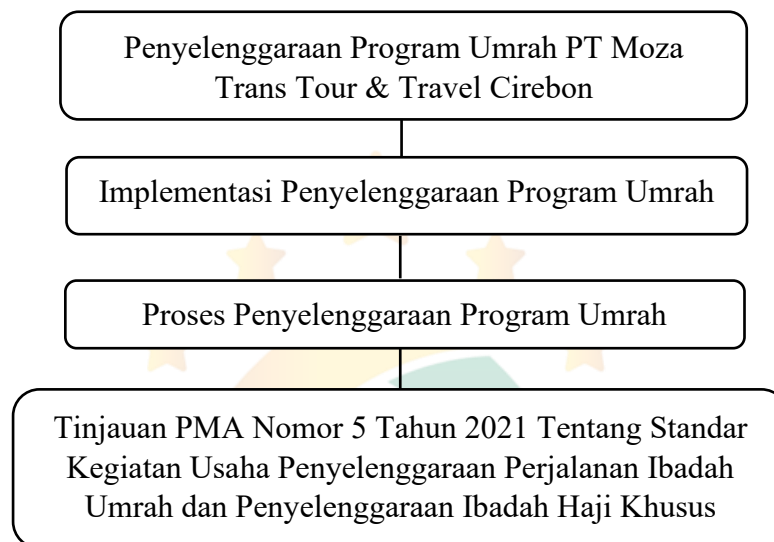
struktur organisasi dan sumber daya manusia, pelayanan kepada jamaah, sistem manajemen usaha, hingga pengawasan dan evaluasi kualitas layanan. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin keamanan dan kenyamanan jamaah, serta memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara dan konsumen jasa umrah.

Dalam konteks tersebut, PT. Moza Trans sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah Cirebon wajib mengimplementasikan seluruh ketentuan dalam PMA No. 5 Tahun 2021 agar operasional usaha berjalan secara legal, profesional, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Namun, dalam praktiknya, implementasi standar tersebut sering menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum optimal, serta tantangan dalam pengawasan internal dan eksternal. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji sejauh mana PT. Moza Trans memahami dan menerapkan standar penyelenggaraan program umrah sesuai regulasi, serta mengidentifikasi hambatan dan dampak implementasi terhadap kualitas layanan dan kepuasan jamaah.

Kerangka pemikiran penelitian ini didasarkan pada teori implementasi kebijakan yang menekankan pentingnya proses transformasi regulasi menjadi praktik nyata di lapangan, serta teori manajemen pelayanan yang relevan dengan pengelolaan usaha dan pelayanan kepada jamaah. Variabel utama yang dianalisis meliputi tingkat implementasi standar penyelenggaraan program umrah, aspek persyaratan usaha, sarana dan prasarana, struktur organisasi, pelayanan, sistem manajemen, serta pengawasan. Penelitian juga akan mengevaluasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi standar serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan kepuasan jamaah.

Melalui kajian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai penyesuaian kegiatan usaha PT. Moza Trans dengan PMA No. 5 Tahun 2021, sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap standar yang berlaku. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam bidang manajemen dan regulasi penyelenggaraan ibadah umrah, tetapi juga manfaat nyata bagi

pengembangan usaha penyelenggaraan ibadah umrah yang profesional dan terpercaya di Cirebon dan Indonesia secara umum.



**Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berfikir**

## G. Metodologi Penelitian

Penelitian ini disusun dengan pendekatan dan metode yang sesuai untuk menggali secara mendalam mengenai implementasi standar penyelenggaraan program umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon dalam perspektif Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Adapun komponen metodologis dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan suatu pendekatan penelitian yang dalam hal ini menggabungkan unsur hukum normatif yang kemudian di dukung dengan penambahan dan atau unsur empiris. Dalam pendekatan penelitian normatif-empiris ini juga mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (Undang-undang) dalam aksinya di setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu

masyarakat.<sup>22</sup> Pendekatan penelitian yang digunakan penulis yaitu deskriptif analisis yang bersifat studi kasus, yaitu penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain, jadi variabel yang diteliti bersifat mandiri.

## 2. Pendekatan Penelitian

Penelitian Tentang Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah Pada PT. Moza Trans Cirebon dalam Perspektif PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus ini menggunakan pendekatan studi kasus. Dimana pendekatan ini merupakan penelitian kualitatif yang mengkaji konteks kehidupan nyata. Penelitian studi kasus, yang juga dikenal sebagai penelitian lapangan, bertujuan untuk mempelajari secara mendalam mengenai latar belakang, kondisi, dan situasi suatu peristiwa yang sedang terjadi. Objek penelitian dalam studi kasus bisa berupa individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.

Studi kasus memusatkan perhatian pada satu objek tertentu yang diangkat sebagai sebuah kasus untuk dikaji secara mendalam sehingga mampu membongkar realitas di balik fenomena. Dalam pandangan paradigma fenomenologi, yang tampak atau kasat mata pada hakikatnya bukan sesuatu yang riil (realitas) itu hanya pantulan dari yang ada di dalam. Tugas peneliti studi kasus ialah menggali sesuatu yang tidak tampak tersebut untuk menjadi pengetahuan yang tampak. Karena itu dapat pula diartikan studi kasus sebagai proses mengkaji atau memahami sebuah kasus dan sekaligus mencari hasilnya.<sup>23</sup>

## 3. Jenis Penelitian

---

<sup>22</sup> Susanti, *Analisa Yuridis terhadap Kepemilikan atas Hak Milik dalam Wilayah Hak Pengelolaan di Kota Batam* (Skripsi, Universitas Internasional Batam, 2018), 45.

<sup>23</sup> Dimas Assyakurrohim, "Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer* 3, no. 1 (Februari, 2023): 5.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris atau penelitian lapangan, yaitu penelitian yang mengkaji fenomena hukum dalam praktik penyelenggaraan program umrah di lembaga terkait melalui pengamatan langsung di lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memahami penerapan ketentuan hukum serta menilai kesesuaian antara aturan yang berlaku dengan pelaksanaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar penyelenggaraan program umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel di Kota Cirebon dalam perspektif Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021, sehingga dapat diketahui tingkat kepatuhan penyelenggara terhadap standar yang telah ditetapkan.

#### 4. Sumber Data Penelitian

##### a. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian. Data primer yaitu data pokok yang diperoleh secara langsung dari lapangan yang dapat berupa hasil observasi, wawancara, atau pengumpulan data melalui angket. Informan atau responden yang terkait dengan variabel penelitian ini meliputi:

- 1) Aas Aisyah selaku staf administrasi I di PT Moza Trans Tour & Travel.
- 2) Yuni selaku staf administrasi II di PT Moza Trans Tour & Travel.
- 3) Arief Maulana selaku Kepala Bagian di PT Moza Trans Tour & Travel.

4) Andri Laelatul selaku staf di PT Moza Trans Tour & Travel.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara diperoleh atau di catat pihak lain, dan sifatnya saling melengkapi. Data sekunder berupa sumber pustaka yang dapat mendukung penulisan penelitian serta diperoleh dari literatur yang relevan dari permasalahan, sebagai dasar pemahaman terhadap objek penelitian dan untuk menganalisisnya secara tepat.<sup>24</sup> Adapun dokumen sumber data sekunder yang meliputi yaitu:

- 1) Buku
- 2) Jurnal Ilmiah
- 3) Dokumen dan data lainnya yang berhubungan dengan permasalahan dalam skripsi nanti.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini terdapat beberapa teknik, cara, atau metode yang dilakukan penulis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan sesuai dengan jenis penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara Mendalam

Wawancara ialah temu muka berulang antara peneliti dan subyek peneliti, dalam rangka memahami pandangan subjek penelitian mengenai hidupnya, pengalamannya, ataupun situasi sosial sebagaimana di ungkapkan dalam bahasanya sendiri.<sup>25</sup> Dalam teknik wawancara ini, yang menjadi informan yaitu manager, karyawan, dan staf PT. Moza Trans Cirebon.

b. Observasi Partisipatif

<sup>24</sup> Husen Umar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Alfabeta, 2003), 8-9.

<sup>25</sup> Ivanovich Agusta, "Teknik pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif," *Pusat Penelitian Serial Ekonomi. Lithang Pertanian* 27, no. 10 (2003): 4.

Metode Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.<sup>26</sup> Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi secara langsung terhadap Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah Pada PT. Moza Trans Cirebon dalam Perspektif PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik. Dokumen yang diperoleh kemudian dianalisis, dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu kajian yang sistematis, terpadu dan utuh.<sup>27</sup> Teknik dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap metode wawancara, karena teknik ini mampu menguatkan keabsahan penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta memastikan bahwa hasil yang diperoleh merupakan fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan pendekatan analisis data yang di adaptasi dari Metode Miles dan Huberman sebagaimana dipaparkan dalam karya sugiono.<sup>28</sup> Pendekatan ini meliputi beberapa langkah, seperti reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

a. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung

---

<sup>26</sup> Panerangan Hasibuan, "Analisis Pengukuran Temperatur Udara dengan Metode Observasi," *Gabdimas: Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 1 (Maret, 2023): 9.

<sup>27</sup> Ahala Fransiskus Marbun, "Analisis Perbandingan Suara Partai Politik pada Pemilu 2019 dan 2024 DPR RI," *Jurnal Cakrawala Akademika (JCA)* 1, no. 6 (April, 2025): 4.

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 15.

terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.<sup>29</sup>

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah format yang menyajikan informasi secara tematik kepada pembaca. Penyajian data di arahkan agar data hasil reduksi terorganisirkan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya. Pada langkah ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat di simpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan data, membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.<sup>30</sup>

c. Verifikasi Data

Verifikasi data merupakan Langkah terakhir dalam analisis data dimana di lakukan penarikan kesimpulan data verifikasi. Menarik kesimpulan digunakan untuk menjawab rumusan masalah berdasarkan faktor-faktor yang telah dikumpulkan di lapangan yang telah dianalisis secara singkat dan jelas. Kesimpulan awal yang di kemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila menemukan data-data yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ditujukan untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi, maka perlu ditentukan sistematika penelitian yang baik dan benar. Dalam proposal skripsi dengan judul "Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah Pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon

---

<sup>29</sup> Ivanovich Agusta, "Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif Pusat," 10.

<sup>30</sup> Rahmi Surayya, "Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Kesehatan," *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Malikussaleh* 1, no. 2 (2018): 81.

Dalam Perspektif PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus" pembahasannya dikelompokkan dalam lima bagian dengan sistematika penyusunan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat tentang pendahuluan, diuraikan secara garis besar beberapa permasalahan penelitian yakni latar belakang masalah; perumusan masalah yang terdiri dari identifikasi masalah, pembatasan masalah serta pertanyaan penelitian; manfaat penelitian di dalamnya mencakup manfaat bagi peneliti, akademik dan bagi tempat peneliti; penelitian terdahulu; kerangka pemikiran; metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik analisis data; serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI : PENYELENGGARAAN PROGRAM UMROH**

Bab ini disajikan landasan teori yang bersumber dari hasil kajian pustaka, penelitian terdahulu, serta studi literatur yang relevan, disertai dengan pembahasan teori mengenai implementasi standar penyelenggaraan program umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon dalam perspektif Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Uraian dalam bab ini membahas konsep, prinsip, serta ketentuan regulatif yang menjadi dasar analisis penelitian guna mendukung penyusunan kerangka teoritis dan pemahaman konseptual dalam penelitian ini.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PT. MOZA TRANS TOUR & TRAVEL CIREBON**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai yang antara lain yakni sejarah, profil, visi dan misi beserta kondisi PT.Moza Trans di Cirebon.

#### **BAB IV IMPLEMENTASI STANDAR PENYELENGGARAAN PROGRAM UMROH PADA PT MOZA TRANS TOUR & TRAVEL CIREBON**

Bab ini menjelaskan hasil dari penelitian, yaitu analisis mengenai Implementasi Standar Penyelenggaraan Program Umrah Pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon Dalam Perspektif PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dengan metode penelitian yang sudah di terapkan oleh penulis.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan yang merupakan uraian jawaban atas pertanyaan penelitian dan saran-saran yang merupakan rekomendasi penulis dari hasil pembahasan.