

**IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN KEPADA
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU)
OLEH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
D.I.YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

ETTY ETRIANA

NIM 14240039

Pembimbing:

Achmad Muhammad, M. Ag.

NIP 19720719 200003 1 002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-442/Un.02/DD/PP.05.3/03/2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN KEPADA PENYELENGGARAAN
PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU) OLEH KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Etty Etriana
NIM/Jurusan : 14240039/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 27 Februari 2018
Nilai Munaqasyah : 95 (A)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

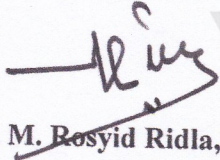
TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,


Achmad Muhammad, M.Ag.

NIP 19720719 200003 1 002

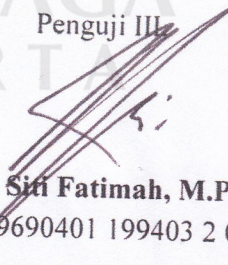
Penguji II,



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.

NIP 19670104 199303 1 003

Penguji III,



Dra. Siti Fatimah, M.Pd.

NIP 19690401 199403 2 002

Yogyakarta, 5 Maret 2018



Dekan,
Dr. Hj. Nurjannah, M.Si

NIP 19600310 198703 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 5528
Yogyakarta 55281 email: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada;
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara;

Nama : ETTY ETRIANA

NIM : 14240039

Judul Skripsi : **Implementasi Fungsi Pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta.**

Sudah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 19 Februari 2018

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing



Drs. Rosyid Ridlo, M.Si
NIP: 19670104 199303 1 003

Achmad Muhammad, M.Ag
NIP: 19720719 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Etty Etriana
NIM : 142400039
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Implementasi Fungsi Pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau di tulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 3 Februari 2018

Yang Menyatakan



Etty Etriana
NIM. 14240039

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada:

Kedua orang tuaku tercinta

Almamaterku

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

إِنَّ رَبَّكَ لِبِالْمِرْصَادِ (١٤)

“Sesungguhnya Tuhanmu Benar-Benar Mengawasi”

(Q.S. *Al-Fajr*: 14)¹

“Kita mengaji adalah agar kita tahu bahwa sebenarnya diri kita itu tidak tahu”

(KH. Ali Imran)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Direktorat Jendral Bimas Islam dan Urusan Haji, 1990), Al-Quran, 89:14.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan sekalian alam yang Maha Esa dan Maha Kuasa. Dengan semangat tulus ikhlas, mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala yang telah diberikan, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **Implementasi Fungsi Pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta**. Sholawat dan salam semoga senantiasa Allah SWT curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikut beliau hingga hari akhir.

Sebagai wujud syukur, ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Achmad Muhammad, M.Ag, selaku dosen pembimbing skripsi atas kesabaran dan ketulusannya dalam membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd, selaku dosen pembimbing akademik yang terus memberikan motivasi dan semangat selama proses perkuliahan hingga saat ini, serta seluruh dosen dan karyawan dilingkungan Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

6. Bapak Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I selaku Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), bapak H.Tulus Dumadi, MA selaku Kasi Pembinaan Haji dan Umrah, dan seluruh staf yang berada di Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta.
7. Ustadz Abdullah Musa selaku Branch Manager Sahid Tour dan Ustadz Hamzah selaku Manager Operasional PT. Nur Ramadhan Wisata telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini dan memberikan informasinya.
8. Kedua orang tua tersayang yaitu ibunda Mardiana dan ayahanda Ali Amran tercinta. Terimakasih banyak berkat kerja keras dan ketulusan, keihlasan dan kelembutan hati mendidik, menjaga dan membahagiakan anak-anaknya. Adik-adikku tersayang Endang Fitriana dan Elvira Randina selalu memberikan dukungan. Sangat bersyukur memiliki kalian dan semoga kita sukses dan bahagia dunia akhirat. *Amin*.
9. Mas Sarkoni yang selalu memberi semangat dan motivasi dari kejauhan, semoga semua do'a baikmu diijabah oleh Allah SWT. *Aminn*
10. FT.IPMADA'14 bersamamu bersama dalam proses kuliah hingga kita lulus.
11. IKMAA Yogyakarta bersamamu sebagai keluarga kedua di dunia perantauan menjadi manis dan menyenangkan.
12. Abal-abal The Gengs bersamamu mengenal arti manisnya persahabatan dan petualangan (Mar'atus Solehah, Salman Hayatui, Risna, Dani, Akbar, Barokah, Ehsan, Amir, Ucup dan Bang Ramadhan).

13. Yuhuu Squad bersamamu dunia menjadi lebih berwarna, Dea Intan P, Gustina dan terkhusus dedek Nurmala Fitria yang senantiasa menemani dalam proses penelitian.
14. Pemilik kost tercinta Bapak dan Ibu Untung yang selalu memberikan motivasi dan semangat sehingga dianggap sebagai anak sendiri. Dan seluruh warga Perumahan Polri Gowok Blok E1 No. 199 RW. 05 RT. 13 Depok Sleman Yogyakarta.
15. Yogyakarta yang selalu tetap Istimewa setiap sudut kotanya, yang ikut merestui dan memberikan kenyamanan dalam setiap waktu yang dilalui.

Kepada mereka semua hanya balasan ucapan do'a kepada Allah SWT, semoga setiap kebaikan dan bantuan dalam segala bentuk, jenis, dan jumlahnya mendapat balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT. Harapannya mohon beri kritik, saran dan masukan yang konstruktif dari semua pihak, karena dengan masukan dan kritik tersebut bisa menyatakan pertaubatan kepada Allah SWT serta permohonan maaf kepada semua pihak atas segala bentuk kesalahan dan kekhilafan yang telah di perbuat. Semoga diberi keridhoan dan keberkahan oleh Allah SWT sehingga menjadi bermanfaat. *Amin , amin ya rabbal 'alamin.*

Yogyakarta, 19 Februari 2018

Penyusun

Etty Etriana
NIM. 14240039

ABSTRAK

Etty Etriana (14240039), Implementasi Fungsi Pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta, *Skripsi*, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deksriptif kualitatif, yaitu menggambarkan dan menguraikan data secara sistematis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan menggunakan handphone dan buku tulis. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Penelitian ini adalah mengenai implementasi fungsi pengawasan yang berfokus pada tipe-tipe dan tahapan-tahapan pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta. Analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menjabarkannya sehingga hasil penelitian sesuai keadaan yang sesungguhnya terjadi di lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasikan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) terkait tipe-tipe pengawasan dan tahapan pengawasan sudah dilakukan dengan cukup baik. Tipe-tipe pengawasan *preventif* dan *korektif* berjalan cukup baik dibuktikan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah dan pemberhentian terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tidak berizin. Tahapan-tahapan pengawasan pun juga sudah dilakukan dengan sistematis.

Kata Kunci : **Fungsi Manajemen, Umrah, Kanwil Kemenag DIY.**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bā'	B	-
ت	tā'	T	-
ث	śā	ś	S (dengan titik di atas)
ج	jīm	J	-
ح	hā'	ḥ	H (dengan titik di bawah)
خ	khā'	Kh	-
د	dāl	D	-
ذ	zāl	Ž	Z (dengan titik di atas)
ر	rā'	R	-
ز	zai	Z	-
س	Sīn	S	-
ش	syīn	Sy	-
ص	ṣād	ṣ	S (dengan titik di bawah)
ض	dād	ḍ	D (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	T (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā'	ẓ	Z (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	Koma terbalik
غ	gain	G	-
ف	Fā	F	-
ق	Qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-

م	mīm	M	-
ن	nūn	N	-
و	wāu	W	-
هـ	hā'	H	-
ء	Hamzah	,	Apostrop (tidak dilambangkan bila terletak di awal kata)
ي	yā'	Y	-

2. Vokal

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

__ َ __ (fathah) ditulis a contoh ضَرَبَ ditulis d}araba

__ ِ __ (kasrah) ditulis i contoh فَهِمَ ditulis fahima

__ ُ __ (dammah) ditulis u contoh كُتِبَ ditulis kutiba

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

fathah + yā mati, ditulis ai

بينكم ditulis bainakum

fathah + wau mati, ditulis au

قول ditulis qaul

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

fathah + alif, ditulis ā (garis di atas)

جاهلية ditulis jāhiliyyah

fathah + alif maqṣūr, ditulis ā (garis di atas)

يسعى ditulis yas'a

kasrah + ya mati, ditulis ī (garis di atas)

مجيد ditulis majīd

dammah + wau mati, ditulis ū (dengan garis di atas)

فروض ditulis furūḍ

4. Ta' marbūtah

Transliterasi untuk ta' marbūtah ada dua:

- a. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة ditulis hibah

جزية ditulis jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله ditulis ni'matullāh

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi itu tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

رَبَّنَا = rabbanā

نَعْمَ = nu'imma

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu “ل”. Namun, dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariyyah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu “al” diganti huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandung itu.

الرَّجُل = ar-rajul

السَّيِّدَة = as-sayyidah

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya.

القلم = al-qalamu

الجلال = al-jalālu

Bila diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung(-)

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan asprof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa Alif.

شيء = syai'

النوء = an-nau'u

امرت = umirtu

تاخذون = ta'khudun

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

ذوى الفروض ditulis zawi al-furūḍ

اهل السنة ditulis ahl al-sunnah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	3
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
E. Kajian Pustaka	10
F. Kerangka Teori	14
G. Metode Penelitian	27

H. Alur Skema Penelitian.....	33
I. Sistematika Pembahasan	34
BAB II : GAMBARAN UMUM LEMBAGA	
A. Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta	35
B. Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)	42
1. Tugas Pokok	44
2. Fungsi	45
3. Struktur Organisasi	46
4. Tenaga Pegawai	47
5. Budaya Organisasi	58
BAB III : IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN KEPADA PPIU OLEH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA D.I.YOGYAKARTA	
A. Pengawasan kepada PPIU	51
B. Tipe-tipe Pengawasan	53
C. Tahapan-tahapan Pengawasan	63
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Harapan	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

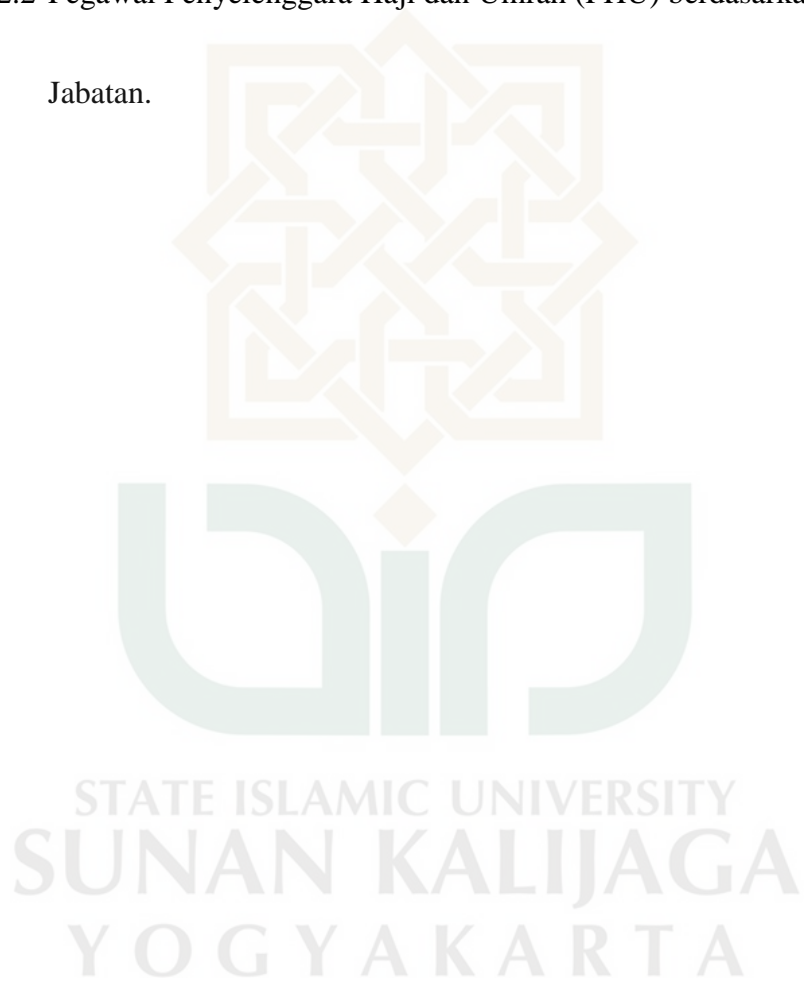
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) berdasarkan 47

Pangkat/ Golongan.

Tabel 2.2 Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) berdasarkan 48

Jabatan.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jemaah Umrah Indonesia 2016	4
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data.....	32
Gambar 1.3 Alur Skema Penelitian	33
Gambar 2.1 Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta	35
Gambar 2.2 Ruang Lingkup Wilayah Kanwil Kemenag DIY	42



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Riwayat Hidup
2. Gambar Proses Penelitian
3. *Interview Guide*
4. Hasil Wawancara
5. Dokumen PHU Kanwil Kemenag DIY
6. Sertifikat OPAK
7. Sertifikat SOSPEM
8. Sertifikat ICT
9. Sertifikat *User Education*
10. Sertifikat KKN
11. Sertifikat TOEC
12. Sertifikat IKLA
13. Sertifikat BTQ dan Tahfidz
14. Surat Izin Penelitian
15. Bukti Seminar Proposal

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul **Implementasi Fungsi Pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta**. Berdasarkan judul tersebut, yang perlu dijelaskan sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi dapat diartikan pelaksanaan atau penerapan.¹ Implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerapan fungsi pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta.

2. Fungsi Pengawasan

Fungsi adalah peranan atau kegunaan dan manfaat.² Pengawasan merupakan bagian dari fungsi manajemen, pengawasan dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.³

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 327.

² Ahmad Maulana dkk, *Kamus Ilmiah Populer*, (Yogyakarta: Absolut, 2003), hlm. 12.

³ Sondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 169.

Fungsi pengawasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah terkait tipe-tipe dan tahapan-tahapan pengawasan yang dilakukan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta, guna membandingkan antara pelaksanaan tugas dengan standar, serta melakukan tindakan-tindakan perbaikan. Secara tertulis dalam Peraturan Menteri Agama No 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pada Bab VI Pasal 23, Kantor Wilayah Kementerian Agama memiliki tugas melakukan pembinaan pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), namun dalam pelaksanaannya Kantor Wilayah Kementerian Agama sebagai Kementerian Agama tingkat provinsi terlibat dalam proses pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di tingkat provinsi.⁴

3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah.⁵ Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau disingkat menjadi PPIU. PPIU yang dimaksud dalam penelitian ini adalah biro penyelenggara

⁴ PMA Nomor 18 Tahun 2015, *Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*, pasal 23 ayat (1)- (2).

⁵ PMA Nomor 18 Tahun 2015, *Penyelenggaraan...*, pasal 1 ayat (2).

perjalanan wisata umrah yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah yang ada di Yogyakarta.

4. Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah suatu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan masyarakat dalam hal ini terkait haji dan umrah. Sekaligus penanggungjawab atas pelaksanaan ibadah haji dan umrah di tingkat provinsi Yogyakarta yang beralamat di Jalan Sukonandi No. 8 Yogyakarta 55166. Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai Kementerian Agama yang bertugas di Wilayah Yogyakarta akan memberikan pelayanan terbaik bagi para calon jemaahnya.

Jadi, yang dimaksud Implementasi Fungsi Pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta adalah penelitian tentang penerapan fungsi pengawasan yang membahas terkait tipe-tipe pengawasan dan tahapan-tahapan pengawasan yang dilakukan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta.

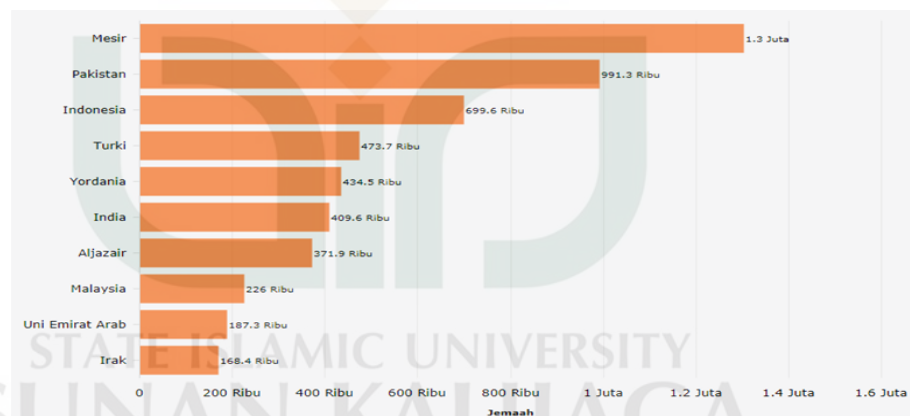
B. Latar Belakang

Ibadah umrah adalah kegiatan ibadah yang dilaksanakan di luar musim haji. Penyelenggaraan ibadah umrah adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jama'ah yang

dilaksanakan oleh pemerintah dan atau Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). PPIU menjadi pilihan utama masyarakat pada saat penyelenggaraan ibadah haji reguler sangat membludak dan mengakibatkan masa tunggu sampai berpuluh-puluh tahun.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jemaah umrah terbesar di dunia. Menurut Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, jumlah visa umrah yang telah dikeluarkan untuk Indonesia pada 2016 mencapai 699.6 ribu jemaah, meningkat 7,2 persen dari tahun sebelumnya. Angka ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah jemaah umrah terbesar di dunia.⁶

Gambar 1.1 Jemaah Umrah Indonesia 2016



Sumber: <http://www.depokpos.com/arsip/2017/08/peningkatan-jumlah-jamaah-haji-dan-umrah-dari-tahun-ke-tahun/>

Grafik tersebut menunjukkan bahwa perkembangan jemaah umrah semakin meningkat dan pesat di Indonesia, di dukung dengan negara Indonesia merupakan negara yang memiliki populasi penduduk muslim

⁶ <http://www.depokpos.com/arsip/2017/08/peningkatan-jumlah-jamaah-haji-dan-umrah-dari-tahun-ke-tahun/>, diakses pada 18 Januari 2017, pukul 12.12 WIB.

terbesar di dunia, maka tidak heran jika jumlah pengunjung yang ke tanah suci Makkah semakin banyak.

Memberikan pelayanan terbaik pada jamaah sangat perlu dilakukan, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral dan Kementerian Agama terus melakukan perbaikan pelayanan. Namun kinerja dari setiap penyelenggara haji maupun umrah juga harus mendapat perhatian lebih dari pemerintah agar terhindar dari permasalahan. Kinerja Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) maupun Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) menjadi hal yang penting untuk mendapat perhatian dari pemerintah agar tidak terjadi permasalahan maupun penipuan. maka pengawasan sangat perlu dilakukan, karena dengan pengawasan bisa melihat apakah hal yang telah dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pengawasan adalah proses mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan korektif bila diperlukan. Pengawasan dalam bentuk pemeriksaan untuk memastikan, bahwa apa yang sudah dikerjakan berjalan dengan benar.⁷ Sedangkan menurut Sondang P. Siagian yang dikutip oleh Makmur menyatakan pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang

⁷ G. R. Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm. 9.

sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.⁸

Pada tingkat provinsi yang bertanggungjawab atas pelaksanaan sekaligus sebagai pengawas penyelenggara haji maupun umrah adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi berdasarkan: KMA (Keputusan Menteri Agama No. 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota merupakan instansi vertikal Departemen Agama yang berada di bawah dan bertanggungjawab secara langsung kepada Menteri Agama. Mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Departemen Agama dalam lingkup wilayah provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan peraturan Undang-Undang. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi memiliki beberapa tugas pokok dalam pelayanan masyarakat di Provinsi yang salah satunya adalah pelayanan Haji dan Umrah.⁹

Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai kota yang cukup besar terdapat biro-biro penyelenggara haji dan umrah yang cukup banyak. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya 17 (tujuh belas) Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang terdiri dari 2 (dua) kantor pusat dan 15 (lima

⁸ Makmur, *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, (Bandung: Rafika Aditama, 2011), hlm. 176.

⁹ <https://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php/web/data/2.8> diakses pada tanggal 23 Desember 2017 pukul 12:26 WIB.

belas) kantor cabang, 46 (empat puluh enam) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang terdiri dari 13 (tiga belas) kantor pusat dan 33 (tiga puluh tiga) kantor cabang.¹⁰ Artinya Yogyakarta tergolong daerah yang memiliki PIHK dan PPIU.

Banyaknya biro penyelenggara ibadah haji maupun umrah disisi sangat mempermudah bagi masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah. Namun disisi lain hal ini juga menjadi suatu pemanfaatan penipuan sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab.

Seharusnya PPIU dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Menteri agar terhindar dari permasalahan-permasalahan yang dapat merugikan kedua belah pihak. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Terdiri dari IX Bab dan 30 pasal yang mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah secara adil, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas.¹¹ Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami PPIU harus memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang telah ditetapkan.

¹⁰ Dokumen Arsip Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta, 26 Januari 2018.

¹¹ PMA Nomor 18 Tahun 2015, *Penyelenggaraan...*, pasal 1-2.

Realitanya, masih terjadi penipuan-penipuan yang dilakukan oleh biro-biro penyelenggara haji dan umrah di Indonesia. Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta dalam melakukan pemeriksaan terhadap PPIU yang ada di Yogyakarta pada Januari 2018 terbukti terdapat sebanyak 9 (sembilan) PPIU yang belum memiliki izin dan dicabut izin operasionalnya oleh Kementerian Agama Pusat.¹² Hal ini tidak menutup kemungkinan di kota-kota lain dapat terjadi penipuan termasuk di Daerah Istimewa Yogyakarta masih terdapat penipuan. Oleh karena itu, pemerintah harus lebih meningkatkan pengawasan khususnya dalam penyelenggaraan haji dan umrah.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagai penanggung jawab atas pelaksanaan ibadah haji dan umrah di tingkat provinsi Yogyakarta yang beralamat di Jalan Sukonandi No. 8 Yogyakarta 55166 sebagai lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan masyarakat dalam hal ini terkait penyelenggaraan haji dan umrah.

Berdasarkan PMA No. 18 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pada Bab VI Pasal 23, Kantor Wilayah Kementerian Agama memiliki tugas melakukan pembinaan pada PPIU, tetapi dalam pelaksanaannya Kantor Wilayah Kementerian Agama terlibat dalam melakukan tindakan pengawasan kepada PPIU di tingkat provinsi.¹³

¹² Dokumen Arsip Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta, 26 Januari 2018.

¹³ PMA Nomor 18 Tahun 2015, *Penyelenggaraan...*, pasal 23 ayat (1)- (3).

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama tersebut bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi memiliki peran penting dalam perizinan operasional PIHK dan PPIU sekaligus bertanggung jawab dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah tingkat provinsi.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta apakah sudah menjalankan fungsi pengawasan agar dapat melihat kinerja biro penyelenggara haji dan umrah secara baik agar terhindar dari penipuan. Oleh karena itu, menarik untuk melakukan penelitian yang membahas tentang implementasi fungsi pengawasan pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan jurusan Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah. Karena pada penelitian ini membahas terkait fungsi pengawasan yang sudah sangat jelas salah satu keilmuan bidang manajemen dan kaitannya dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah PPIU termasuk salah satu penyelenggara sekaligus lembaga swasta yang memberikan pelayanan dalam bidang ibadah umrah, sekaligus ditambah dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai Peraturan Menteri Agama (PMA) yang telah ditetapkan, menjadikan nilai ibadah sekaligus dakwah terdapat didalamnya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi fungsi pengawasan pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi fungsi pengawasan pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta.

E. Kajian Pustaka

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Dapat menjadi karya ilmiah yang mampu memperkaya wawasan mengenai Implementasi Fungsi Pengawasan pada PPIU oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta dan dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah khususnya pada konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

2. Praktis

a. Bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

sumbangan dalam bentuk masukan-masukan untuk memaksimalkan melakukan pengawasan yang lebih intensif lagi pada PPIU di Daerah Istimewa Yogyakarta.

- b. Bagi pendidikan, sebagai referensi alternatif bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam mempelajari fungsi pengawasan.
- c. Bagi peneliti, dapat menambah dan memperluas wawasan berpikir dalam bidang yang dikaji.

F. Kajian Pustaka

Penelitian tentang pengawasan telah banyak dilakukan. Namun pada penelitian ini melakukan tela'ah terhadap beberapa penelitian terdahulu yang sejenis dan relevan. Ada beberapa yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakuakn oleh Abdul Manab dengan judul Aplikasi Fungsi Pengawasan (Studi Kasus di KBIH Al-Mabrur Jepara Tahun 2006). Penelitian ini menyimpulkan bahwa tipe-tipe pengawasan yang ada di KBIH Al-Mabrur Jepara telah berjalan dengan baik, pelaksanaan karakteristik pengawasan di KBIH Al-Mabrur Jepara dalam menetapkan standar sudah berjalan dengan baik, karena KBIH tidak menentukan target. Melainkan mempersilahkan siapa saja orang yang mau mendaftar sebagai jemaah haji di KBIH, standar pelaksanaan kegiatan pasca ibadah haji di KBIH Al-Mabrur Jepara, tidak diwajibkan mengikutinya, pelaksanaan kegiatan di KBIH Al-

Mabrur Jepara, dalam beberapa hal tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik pra maupun pasca kegiatan dan tindakan perbaikan atau pembetulan di KBIH Al-Mabrur Jepara baik itu pra maupun pasca kegiatan belum berjalan dengan baik.¹⁴

2. Penelitian oleh Ja'a Alpahlevi Manajemen Masjid Pathok Negara Plosokuning Minomartani Ngaglik Sleman Yogyakarta Tahun 2015-2016 (Studi Tentang Penerapan Fungsi Perencanaan dan Fungsi Pengawasan). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa di Masjid Pathok Negara Plosokuning Minomartani Ngaglik Sleman Yogyakarta dalam penerapan fungsi perencanaan dilakukan dengan penyusunan program kegiatan mingguan, bulanan dan tahunan yang terjadwalkan mencakup bentuk kegiatan, waktu, maupun ustad dengan berpedoman pada tujuan dan tradisi yang ada, serta dilakukan peyusunan anggaran dalam setiap kegiatan yang akan dilaksanakan. Penerapan fungsi pengawasan dilakukan secara internal maupun eksternal baik dari abdi dalem kraton, pembina, pengurus masjid, maupun jemaah yang turut mengawasi langsung setiap program kegiatan masjid yang dilaksanakan, serta laporan hasil rekapitulasi penggunaan anggaran

¹⁴ Abdul manab, *Aplikasi Fungsi Pengawasan (Studi di KBIH Al-Mabrur Jepara Tahun 2006)*, Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2006), hlm. ii.

dana masjid diumumkan melalui papan pengumuman yang ada di masjid.¹⁵

3. Penelitian oleh Syaiful Anwar yang berjudul Implementasi Proses Manajemen (*Controlling*) di PT. Bangun Drajat Warga Yogyakarta Tahun 2012-2014 (Studi pada Pembiayaan Mudharabah). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembiayaan *mudharabah* belum dapat diimplementasikan sesuai konsepnya BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.¹⁶
4. Muhammad Febriadi, jurnal dengan judul Implementasi Fungsi Pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah terhadap Pelaksanaan APBD Kabupaten Ketapang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan DPRD Kabupaten Ketapang terhadap pelaksanaan APBD Kabupaten Ketapang bidang pekerjaan umum sudah terlaksana sesuai dengan mekanisme dan prosedur pengawasan legislatif sebagai lembaga politik, hanya saja pengawasan tersebut kurang maksimal dalam rangka meningkatkan efektivitas penggunaan anggaran.¹⁷

¹⁵ Ja'a Alpahlevi, *Manajemen Masjid Pathok Negara Plosokuning Minomartani Ngaglik Sleman Yogyakarta Tahun 2015-2016 (Studi Tentang Penerapan Fungsi Perencanaan dan Fungsi Pengawasan)*, Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), hlm. ix

¹⁶ Syaiful Anwar, *Implementasi Proses Manajemen (Controlling) di PT. BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Tahun 2012-2014*, skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. x

¹⁷ Muhammad Febriadi, "Implementasi Fungsi Pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah terhadap Pelaksanaan APBD Kabupaten Ketapang", *Jurnal Magister Ilmu Sosial Universitas Tanjungpura*, Vol.1, No. 0001 (2013).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, membuktikan bahwa belum adanya kesamaan dengan penelitian sekarang. Pada penelitian ini fungsi pengawasan lebih spesifik kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Oleh karena itu, menarik untuk melakukan penelitian tentang Implementasi Fungsi Pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Fungsi Pengawasan

a. Pengertian pengawasan

Menurut G. R. Terry yang dikutip oleh Irham Fahmi pengawasan adalah sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu dilakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.¹⁸

Robert J. Mockler dalam bukunya T. Hani Handoko, mendefinisikan pengawasan sebagai berikut:

“Pengawasan manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan -penyimpangan, serta mengambil tindakan

¹⁸ Irham Fahmi, *Manajemen: Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 84.

koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.”¹⁹

Jadi, yang dimaksud pengawasan dalam penelitian ini adalah melakukan pengawasan pada pelaksanaan kegiatan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Macam-macam pengawasan

Pengawasan juga dikenal ada beberapa macam, antara lain.²⁰

- 1) *Internal control* adalah pengawasan yang dilakukan oleh seorang atasan kepada bawahannya. Cakupan dari pengawasan ini meliputi hal-hal yang cukup luas baik pelaksanaan tugas, prosedur kerja, kedisiplinan karyawan, dan lain-lainnya.
- 2) *External control* adalah pengawasan yang dilakukan oleh pihak luar. Pengawasan eksternal ini dapat dilakukan secara formal atau informal, misalnya pemeriksaan pembukuan kantor akuntan dan penilaian yang dilakukan oleh masyarakat.
- 3) *Formal control* adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh instansi atau pejabat resmi dan dapat dilakukan secara internal maupun

¹⁹ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE, 1995), hlm. 360.

²⁰ Hasibuan Malayu, *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*, (Edisi Revisi : Jakarta, Bumi Askara, 2004), hal. 248.

eksternal, misalnya pemeriksaan yang dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) terhadap BUMN dan lain-lainnya.

- 4) *Informal control* adalah penelitian yang dilakukan oleh masyarakat atau konsumen, baik langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui media masa, cetak atau elektronik, dan lain-lainnya.

c. Tipe-tipe pengawasan

Ada tiga tipe dasar pengawasan:²¹

- 1) Pengawasan pendahuluan (*Feedforward control*)

Pengawasan ini adalah pengawasan yang dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan. Jadi, pendekatan pengawasan ini lebih aktif dan agresif, dengan mendeteksi masalah-masalah dan mengambil tindakan yang diperlukan sebelum suatu masalah terjadi. Pengawasan ini lebih efektif hanya bila manajer mampu mendapatkan informasi akurat dan tepat pada waktunya tentang perubahan-perubahan dalam lingkungan atau tentang perkembangan terhadap tujuan yang diinginkan.

²¹ T. Hani Handoko, *Manajemen*, ..., hlm. 361.

2) Pengawasan saat pelaksanaan kegiatan (*Concurrent control*)

Pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan. Pengawasan ini sering disebut pengawasan “ya-tidak”, *screening control* atau “berhenti – terus”, dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Tipe pengawasan ini merupakan proses di mana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu, atau syarat tertentu harus dipenuhi dahulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan, atau menjadi semacam peralatan “*double-check*” yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan.

3) Pengawasan umpan balik (*Feedback control*)

Pengawasan umpan balik juga dikenal sebagai *post-action controls*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Sebab-sebab penyimpangan dari rencana atau standar ditentukan, dan penemuan-penemuan diterapkan untuk kegiatan-kegiatan serupa dimasa yang akan datang.

Menurut Ulbert Silalahi tipe pengawasan ada dua yaitu:²²

1) Tipe pengawasan *preventif*

Pengawasan *preventif* dimaksudkan untuk mengurangi atau mencegah kesalahan-kesalahan atau penyimpangan-penyimpangan. Implikasinya ialah dapat meminimasi kebutuhan tindakan pengawasan korektif. Melalui regulasi,

²² Ulbert Silalahi, *Studi Tentang Ilmu Administrasi (Konsep, Teori, dan Dimensi)*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2003), hlm. 304-305.

standar, prosedur, rekrutmen dan seleksi sumber daya manusia, program pelatihan dan pengembangan, merupakan kegiatan-kegiatan utama dari wujud pengawasan preventif, hal mana juga dapat digunakan manajer dalam rangka peningkatan kinerja. Sebab hal tersebut terdapat mengarah dan membatasi perilaku karyawan dan juga manajer.

2) Pengawasan *korektif*

Pengawasan *korektif* adalah bentuk pengawasan yang dimaksudkan untuk mengubah perilaku yang salah dan membuat kinerja sesuai dengan aturan-aturan standar.

d. Karakteristik pengawasan

Pengawasan atau pengendalian sebagai suatu sistem, seperti halnya sistem-sistem yang lain memiliki karakteristik tertentu. Namun demikian, arti penting karakteristik tersebut berlaku relatif, artinya pada kondisi yang berbeda, karakteristik itupun berbeda pula. Pada kondisi yang sama, karakteristik tersebut berlaku sama. Secara umum pengendalian yang efektif mempunyai karakteristik sebagai berikut:²³

1) Akurat (*Accurate*)

Informasi atas kinerja harus akurat. Ketidakakuratan data diri suatu sistem pengendalian dapat mengakibatkan organisasi mengambil tindakan yang menemui kegagalan

²³ H.B Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 149-150.

untuk memperbaiki suatu permasalahan atau menciptakan permasalahan baru.

2) Tepat waktu (*Timely*)

Informasi harus dihimpun, diarahkan, dan segera dievaluasi jika akan diambil tindakan tepat waktunya guna menghasilkan perbaikan.

3) Objektif dan komperhensif (*Objective and comprehensible*)

Informasi dalam suatu sistem pengendalian harus mudah dipahami dan dianggap objektif oleh individu yang menggunakannya. Maka objektif sistem pengendalian, makin besar kemungkinannya bahwa individu dengan sadar dan efektif akan merespon informasi yang diterima, demikian pula sebaliknya. Sistem informasi yang sulit dipahami akan mengakibatkan bias yang tidak perlu dan kebingungan atau frustrasi di antara para karyawan.

4) Dipusatkan pada tempat pengendalian strategis (*Focused on strategic control points*)

Sistem pengendalian strategis sebaiknya dipusatkan pada bidang yang paling banyak kemungkinan akan terjadi penyimpangan dari standar, atau yang akan menimbulkan kerugian yang paling besar. Selain itu, sistem pengendalian strategis sebaiknya dipusatkan pada tempat dimana tindakan perbaikan dapat dilaksanakan seefektif mungkin.

5) Secara ekonomi realistik (*Economically realistic*)

Pengeluaran biaya untuk implementasi harus ditekankan seminimum mungkin sehingga terhindar dari pemborosan yang tidak berguna. Usaha untuk meminimumkan pengeluaran yang tidak produktif adalah dengan cara mengeluarkan biaya paling minimum yang diperlukan untuk memastikan bahwa aktivitas yang dipantau akan mencapai tujuan.

6) Secara organisasi realistik (*Organizationally realistic*)

Sistem pengendalian harus dapat digabungkan dengan realitas organisasi. Misalnya, individu harus dapat melihat hubungan antara tingkat kinerja yang harus dicapainya dan imbalan yang akan menyusul kemudian. Selain itu, semua standar untuk kinerja harus realistik. Perbedaan status di antara individu harus dihargai juga.

7) Dikoordinasikan dengan arus pekerjaan organisasi
(*Coordinated with the organization's work flow*)

Informasi pengendalian perlu untuk dikoordinasikan dengan arus pekerjaan di seluruh organisasi karena dua alasan. *Pertama*, setiap langkah dalam proses pekerjaan dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan seluruh operasi. *Kedua*, informasi pengendalian harus sampai pada semua orang yang perlu untuk menerimanya.

8) Fleksibel (*Flexible*)

Pada setiap organisasi pengendalian harus mengandung sifat fleksibel yang sedemikian rupa sehingga organisasi tersebut dapat segera bertindak untuk mengatasi perubahan yang merugikan atau memanfaatkan peluang baru.

9) Preskriptif dan operasional (*Prescriptive and operational*)

Pengendalian yang efektif dapat mengidentifikasi tindakan perbaikan apa yang perlu diambil setelah terjadi penyimpangan dari standar. Informasi harus sampai dalam bentuk yang dapat digunakan ketika informasi itu tiba pada pihak yang bertanggungjawab untuk mengambil tindakan perbaikan.

10) Diterima para anggota organisasi (*Accepted by organization members*)

Agar sistem pengendalian dapat diterima oleh para anggota organisasi, pengendalian tersebut harus bertalian dengan tujuan yang berarti dan diterima. Tujuan tersebut harus mencerminkan bahasa dan aktivitas individu kepada situasi tujuan tersebut dipertautkan.

Selain sepuluh karakteristik pengendalian yang efektif tersebut, perlu diperhatikan bahwa standar yang ditetapkan harus diterima oleh para anggota organisasi sebagai bagian integral dan hasil dari pekerjaan mereka. Demikian pula bahwa setiap

pengendalian atau pengawasan harus konsisten dengan kultur organisasi yang bersangkutan. Karena apabila hal ini terjadi sebaiknya, sistem pengendalian tidak akan efektif sebagaimana diharapkan.

e. Tahapan-tahapan pengawasan

Proses atau pelaksanaan kegiatan pengawasan selalu disertai dengan koreksi melainkan hanya pada tahap penilaian kinerja dan membandingkannya dengan standar. Disamping itu orang melakukan pengontrolan selalu memiliki wewenang untuk melakukan tindakan koreksi terhadap penyimpangan atau penyelewengan yang menjadi kecuali melakukan tugas untuk menilai kerja serta membandingkan hasil yang dicapai dengan standar yang ditentukan. Apabila dalam pelaksanaan kegiatan terjadi penyimpangan maka hal tersebut dilaporkan, sedangkan tindakan koreksi dilakukan oleh manajer unit yang ditunjukkan berdasarkan pendelegasian wewenang. Adapun proses tahapan-tahapan dalam pengawasan sebagai berikut:²⁴

- 1) Menetapkan standar (alat ukur).
- 2) Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan.
- 3) Membandingkan antara pelaksana tugas dengan standar.

²⁴ Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1997), hlm. 142.

- 4) Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan atau pembetulan.

Sedangkan menurut H.B. Siswanto, tahap-tahap pengawasan adalah sebagai berikut:²⁵

- 1) Menetapkan standar dan metode untuk pengukuran kinerja
(*Establish standard and methods for measuring performance*)

Penetapan standar dan metode untuk pengukuran kinerja biasa mencakup standard dan ukuran untuk segala hal, mulai dari target penjualan dan produksi pada catatan kehadiran dan keamanan kerja.

- 2) Mengukur kinerja

Langkah mengukur kinerja merupakan proses berkelanjutan dan repetitif, dengan frekuensi aktual bergantung pada jenis aktivitas yang diukur.

- 3) Membandingkan kerja sesuai dengan standar (*Compare the performance match with the standard*)

Membandingkan kinerja adalah membandingkan hasil yang telah diukur dengan target atau standar yang telah ditetapkan.

- 4) Mengambil tindakan perbaikan (*Take corrective action*)

Tindakan ini dilakukan manakala kinerja rendah dibawah standar dan analisis menunjukkan perlunya diambil tindakan.

²⁵ H.B Siswant, *Pengantar...*, hlm. 140.

2. Tinjauan tentang Penyelenggara Ibadah Umrah.

a. Pengertian dan hukum ibadah umrah

Umrah adalah berziarah atau berkunjung ke Baitullah Al-Haram (ka'bah) untuk melaksanakan rangkaian ibadah yang terdiri dari *thowaf*, *sa'i*, dan *tahallul* (bercukur) demi mengharap ridho Allah SWT.²⁶ Umrah merupakan salah satu syariat dalam agama Islam yang agung. Terjadi perbedaan pendapat di kalangan ulama apakah umrah itu wajib atau sunnah. Ulama *madzhab Syafi'i* berpendapat bahwa umrah hukumnya adalah wajib sekali seumur hidup, sedangkan ulama Hanafiyah dan Malikiyah mengatakan bahwa umrah hukumnya sunnah.²⁷ Meskipun demikian, bagi yang mampu, umrah dapat dilakukan sebanyak mungkin mengingat pahala yang besar yaitu sebagai penghapus dosa.²⁸

b. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

Menurut Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) menyatakan bahwa ibadah umrah adalah umrah yang dilaksanakan di luar musim haji. Penyelenggaraan perjalanan

²⁶ Djamaluddin Dimjati, *Panduan*,..., hlm. 3.

²⁷ Muhammad Abduh Tuasikal, "Wajibkah Umrah?", Rumaysho.com, <http://rumaysho.com/2659;hukum-umroh-wajib-ataukah-sunnah337.html>, diakses tanggal 16 Desember 2017, pukul 12:15 WIB.

²⁸ 'Abdul 'Azmi bin Badawi Al-Khalafi, *Al-Wajiz*, terj. Ma'ruf Abdul Jalil, (Jakarta: Pustaka as-Sunnah, 2008), hlm. 516.

ibadah umrah merupakan rangkaian kegiatan ibadah yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jama'ah umrah yang dilaksanakan oleh pemerintah dan atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU). Penyelenggaraan Perjalanan ibadah umrah (PPIU) dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas.²⁹ Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia dapat dikelola oleh pihak swasta yang telah diberi izin oleh Menteri Agama.

c. Izin operasional Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Berdasarkan Peraturan menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Izin operasional sebagai Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) diberikan oleh Direktur Jendral atas nama Menteri setelah biro perjalanan memenuhi persyaratan sebagai berikut:³⁰

- 1) Pemilik dalam akta perusahaan, Warga Negara Indonesia beragama Islam dan tidak sebagai pemilik Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) lain.
- 2) Memiliki susunan kepengurusan perusahaan.
- 3) Memiliki izin usaha biro perjalanan wisata dari dinas pariwisata setempat yang sudah beroperasi paling singkat dua tahun.

²⁹ PMA Nomor 18 Tahun 2015, *Penyelenggaraan*,..., pasal. 1-2.

³⁰ PMA Nomor 18 Tahun 2015, *Penyelenggaraan*,..., pasal. 5 ayat (3).

- 4) Memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan /atau perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki bidang keagamaan/perjalanan ibadah yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- 5) Memiliki surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah setempat yang masih berlaku.
- 6) Memiliki surat keterangan terdaftar dari Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan dan Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan.
- 7) Memiliki laporan keuangan perusahaan yang sehat satu tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar dengan opini minimal Wajar Dengan Pengecualian (WDP).
- 8) Memiliki surat rekomendasi asli dari instansi pemerintah daerah provinsi dan atau kabupaten/kota setempat yang membidangi pariwisata yang masih berlaku.
- 9) Memiliki surat rekomendasi asli dari Kantor wilayah setempat yang dilampiri berita acara peninjauan lapangan.
- 10) Menyerahkan jaminan dalam bentuk bank garansi atas nama biro penyelenggara wisata, yang diterbitkan oleh Bank Syariah dan/atau Bank Umum Nasional disertai surat kuasa pencairan yang ditujukan dan ditetapkan oleh Direktur Jendral.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal terpenting suatu barang atau jasa. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial, dan tindakan.³¹

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada 8 Januari - 16 Februari 2018.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subyek penelitian adalah sumber data yang diperoleh atau informan yang dapat memberikan keterangan. Adapun subjek pada penelitian ini adalah Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta, Manager Operasional PT. Nur Ramadhan Wisata dan Branch Manager Sahid Tour Haji dan Umrah.

³¹ M. Junaidi Ghony, Fauzan A., Metodologi Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), hlm. 25.

Obyek adalah yang menjadi titik fokus, adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Penerapan Fungsi Pengawasan yang dilakukan pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³² Macam-macam pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Nasution dalam bukunya Sugiono menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, karena dengan cara-cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.³³

Penelitian ini melakukan observasi non partisipan, yaitu proses observasi tidak ikut serta dalam kegiatan pengawasan yang dilakukan pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

³² Sugiono, *Metode penelitian Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 375.

³³ *Ibid.*, hlm. 377.

oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Melainkan hanya melakukan pengamatan yang terjadi sebagai langkah untuk memperoleh data yang valid.

b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam bukunya Sugiono mendefinisikan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg juga membagi wawancara menjadi beberapa macam, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur dan tidak terstruktur³⁴

Penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur, di mana dalam pelaksanaannya selain menyiapkan pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu juga tidak menutup kemungkinan apabila timbul pertanyaan baru guna untuk memperkuat data dan memperoleh informasi secara mendalam. Tujuannya dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

Wawancara pada penelitian ini akan langsung dilakukan pada subjek-subjek atau informan yang telah ditetapkan yaitu Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, Branch

³⁴ *Ibid.*, hlm. 384.

Manager Sahid Tour dan Manager Operasional PT. Nur Ramadhan.

c. Dokumentasi

Kata dokumentasi berasal dari bahasa latin yaitu *docere*, berarti mengajar. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Alat yang digunakan dalam dokumentasi penelitian ini adalah *camera* dan *note book*.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif, data yang diperoleh oleh peneliti berasal dari berbagai sumber, serta menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi). Sehingga diperlukan data kreatif serta kemampuan intelektual tinggi dalam analisis tersebut.³⁵

Adapun analisis data menurut model Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakuakn secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.³⁶

³⁵ *Ibid.*, hlm. 331.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 334-344.

a. Reduksi data (*Data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan setelah data-data yang dibutuhkan telah selesai diperoleh di lapangan.

b. Penyajian data (*Data display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman juga menjelaskan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion drawing or verification*)

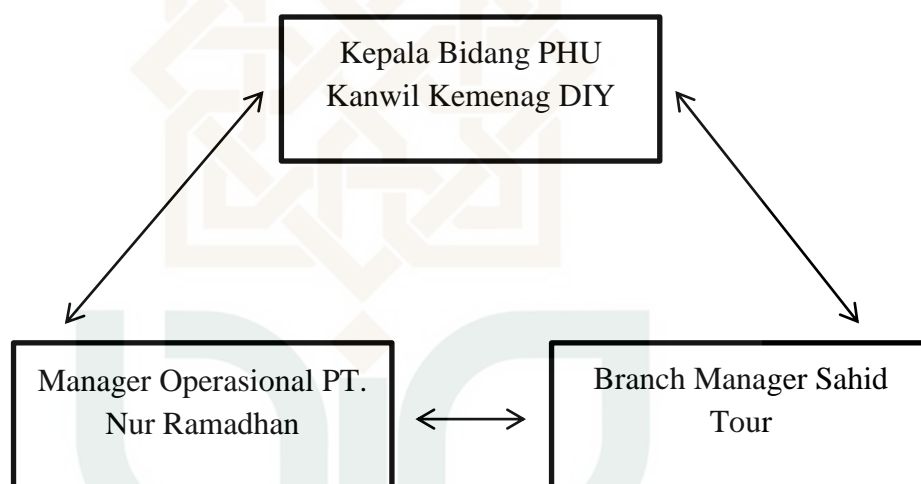
Kesimpulan/verifikasi merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

6. Uji Keabsahan Data

Penelitian ini akan menggunakan triangulasi sebagai teknik keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk

keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.³⁷ Menurut Denzin dalam bukunya Lexy J. Moleong membedakan empat macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, metode, penyidik dan teori.³⁸ Penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber data, karena dalam penelitian ini uji keabsahan data yang dikira sesuai digunakan pada saat uji keabsahan adalah triangulasi sumber data.

Gambar 1. 2 Triangulasi Sumber Data



Triangulasi sumber data untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.³⁹

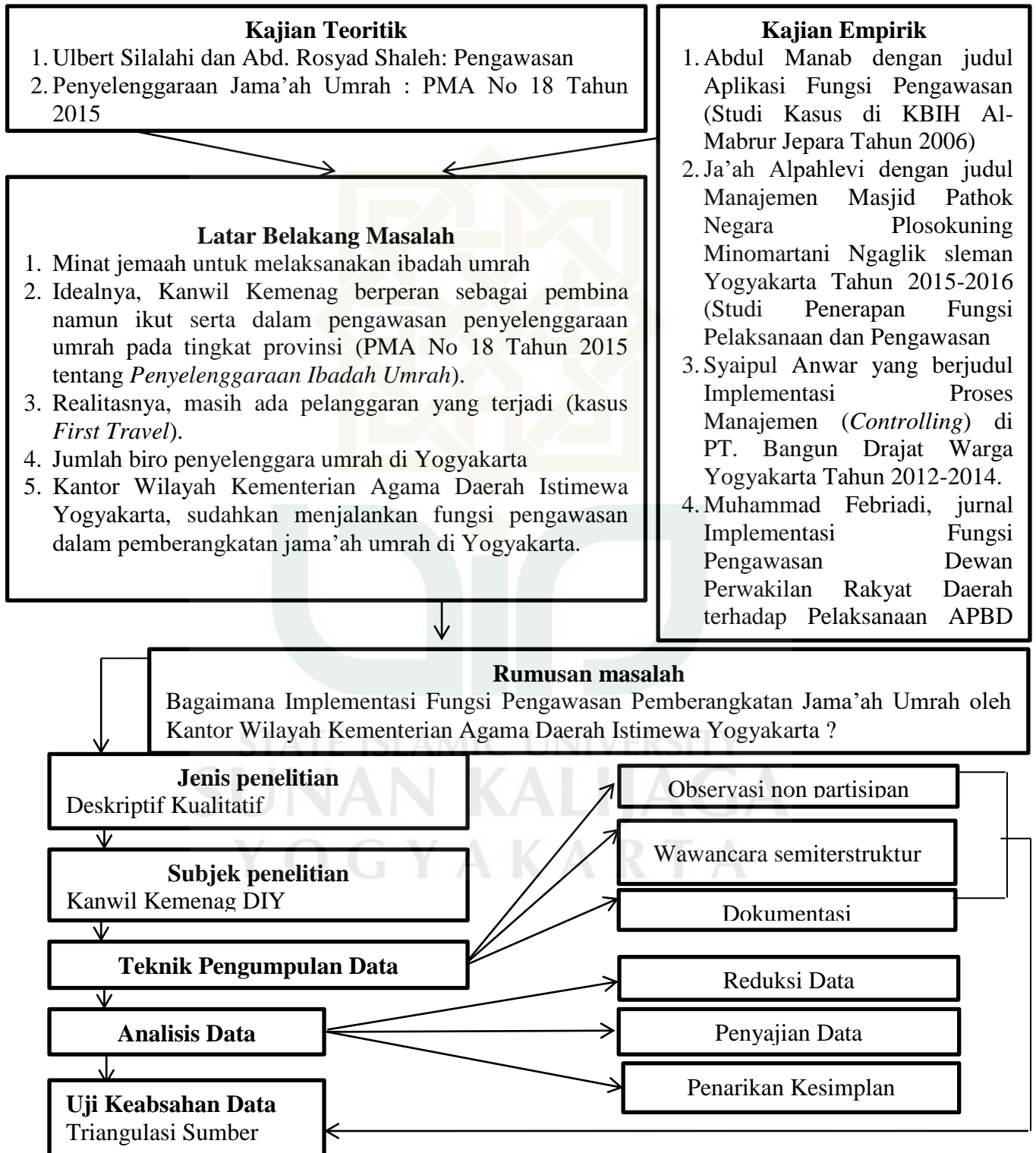
³⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakaya, 1993), hlm. 330.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 330

³⁹ Sugiono, *Metode ...*, hlm. 370-371.

I. Alur Skema Penelitian

Gambar 1.3 Alur Skema Penelitian



J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penegasan istilah, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, alur skemapa penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA

Bab ini berisi tentang gambaran umum tentang Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta yang berfokus pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU).

BAB III PEMBAHASAN DAN ANALISIS PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian tentang penerapan fungsi pengawasan pada pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta.

BAB IV PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran, serta dimuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang dianggap perlu.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa implementasi fungsi pengawasan yang diterapkan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta terkait pengawasan *preventif* dan *korektif* sudah dilakukan dengan cukup baik. Pengawasan *preventif* dibuktikan dengan adanya beberapa kegiatan seperti Forum Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus Yogyakarta (FORPUHY), kunjungan secara langsung dan Laporan Rencana Perjalanan Umrah (LRPU). Pengawasan *korektif* dibuktikan dengan adanya kegiatan teguran hingga pada penindakan pada PPIU yang bermasalah.

Tahapan-tahapan pengawasan sudah dilakukan secara sistematis dengan melakukan proses pengawasan yang runtut dan berkesinambungan yaitu pertama, terkait penetapan standar lima pasti umrah seperti izin operasional, tiket pesawat, akomodasi, perlindungan dan visa. Kedua, pemeriksaan meliputi koordinasi, sosialisasi dan integrasi. Ketiga, perbandingan antara pelaksanaan dengan standar. Keempat, tindakan perbaikan.

B. Saran

1. Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta mesti menyempurnakan pengawasan preventif dengan membuat jadwal kunjungan secara rutin kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).
2. Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta mengadakan diskusi atau tatap muka dengan rutin dengan anggota FORPUHY untuk terbentuknya komunikasi dan silaturahmi yang lebih intensif.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terhadap implementasi fungsi pengawasan yang lebih spesifik pada kegiatannya, yaitu kegiatan manasik yang diberikan oleh PPIU atau PIHK pada jemaahnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Dimjati, Djamalauddin, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengka*, Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011.
- Fahmi, Irham, *Manajemen: Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Ghony, M. Junaidi, dan A. Fauzan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012.
- Handoko, T. Hani, *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE, 1995.
- Malayu, Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*, Edisi Revisi : Jakarta, Bumi Askara, 2004.
- Makmur, *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Bandung: Rafika Aditama, 2011.
- Maulana, Ahmad, dkk, *Kamus Ilmiah Populer*, Yogyakarta: Absolut, 2003.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2008.
- Shaleh, Abd. Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1997.
- Siagian, Sondang P., *Fungsi-fungsi Manajerial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Silalahi, Ulbert, *Studi Tentang Ilmu Administrasi (Konsep, Teori, dan Dimensi)*, Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2003.
- Siswanto, H. B., *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Terry, G. R., *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1993

Skripsi dan Jurnal

Anwar, Syaiful, *Implementasi Proses Manajemen (Controlling) di PT. BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Tahun 2012-2014*, skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi (tidak diterbitkan), Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Alpahlevi, Ja'a, *Manajemen Masjid Pathok Negara Plosokuning Minomartani Ngaglik Sleman Yogyakarta Tahun 2015-2016 (Studi Tentang Penerapan Fungsi Perencanaan dan Fungsi Pengawasan)*, Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Manab, Abdul, *Aplikasi Fungsi Pengawasan (Studi di KBIH Al-Mabrur Jepara Tahun 2006)*, Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi (tidak diterbitkan), Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2006.

Muhammad Febriadi, "Implementasi Fungsi Pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah terhadap Pelaksanaan APBD Kabupaten Ketapang", *Jurnal Magister Ilmu Sosial Universitas Tanjungpura*, Vol.1, No. 0001, 2013

Peraturan/Undang-Undnag

PMA No. 18 Tahun 2015 tentang *Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*.

Internet

<http://www.cnnindonesia.com/nasional/20170810130234-12-233701/kronologi-kisruh-penipuan-umrah-first-travel/>, diakses pada tanggal 19 November 2017, pukul 21.25 WIB.

<http://www.depokpos.com/arsip/2017/08/peningkatan-jumlah-jamaah-haji-dan-umrah-dari-tahun-ke-tahun/>, diakses pada 18 Januari 2017, pukul 12.12 WIB.

<https://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php/web/berita/kemenag-DIY-rilis-daftar-ppiu-dan-pihk-resmi>.

Muhammad Abduh Tuasikal, "Wajibkah Umrah?", *Rumaysho.com*, <http://rumaysho.com/2659:hukum-umroh-wajib-ataukah-sunnah337.html>, diakses tanggal 16 Desember 2017, pukul 12:15 WIB.



LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Etty Etriana
Tempat, Tanggal Lahir : Rantau Tenang, 15 Desember 1995
Alamat Asal : RW.0 RT. 01 Desa Rantau Tenang, Kec. Pelawan,
Kab. Sarolangun, Jambi.
Alamat Yogyakarta : Perumahan Polri Gowok Blok E1 No. 199 RW. 05
RT. 13 Catur Tunggal, Depok, Sleman,
Yogyakarta.
HP dan E-mail : 082306421026/ etty.etriana@gmail.com.

Riwayat Pendidikan

1. SD N 121/VII Rantau Tenang.
2. SMP N 1 Sarolangun.
3. MA As'ad Olak Kemang Jambi.
4. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Jurusan Manajemen Dakwah.

Riwayat Organisasi

1. Korp Dakwah Islamiyah Sunan Kalijaga (KORDISKA) : 2014/2017
2. Himpunan Mahasiswa/i Jambi (HIMAJI) : 2014/2016
3. Ikatan Keluarga Mahasiswa/i Alumni As'ad (IKMAA) : 2014/2018
4. Ikatan Keluarga Pelajar Mahasiswa/i Sarolangun (IKPMS) : 2015/2016

Nama Orang Tua

1. Ayah : Ali Amran
2. Ibu : Mardiana

Pekerjaan Orang Tua

1. Ayah : Guru Madrasah dan Wiraswasta
2. Ibu : Pedagang

Alamat : RW.0 RT.01 Desa Rantau Tenang, Kec. Pelawan, Kab.
Sarolangun, Jambi.

Wawancara dengan bapak Noor Hamid kepala bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kanwil Kemenag DIY.



Wawancara di Sahit Tour Umrah dan Haji Yogyakarta



Kantor bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)

Kanwil Kemenag DIY



INTERVIEW GUIDE

A. BIDANG PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH KANWIL KEMENAG DIY

Wawancara ke-1

1. Bagaimana proses pendaftaran PPIU di jogja baik yang berpusat di jogja maupun untuk kantor cabang ?
2. Di kota Yogyakarta adakah PPIU yang telah terbukti melanggar (penipuan, tidak berizin dll) ?
3. Pembinaan seperti apa yang diberikan Kanwil terhadap PPIU baik PPIU yang baik maupun jika ada PPIU yg melanggar?
4. Siapa-siapa saja yang terlibat dalam proses pengawasan terhadap PPIU ?
5. Kapan saja waktu pelaksanaan pengawasan dilakukan ?
6. Tipe- tipe pengawasan
 - a. Bagaimana upaya pencegahan yang dilakukan Kanwil Kemenag DIY terhadap PPIU agar terhindar dari permasalahan ?
 - b. Bagaiman tindakan korektif yang ada di Kanwil Kemenag DIY terhadap PPIU jika sudah terjadi pelanggaran ?
 - c. Bagaimana mekanisme pelaksanaan pengawasannya?
7. Tahapan-tahapa pengawasan
 - a. Menetapkan standar
 - 1) Standar apa saja yang menjadikan tolak ukur Kanwil Kemenag DIY dalam melakukan pengawasan terhadap PPIU, agar tidak melakukan penyimpangan dalam operasional ?
 - b. Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang ditetapkan.
 - 1) Bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag terhadap hal tersebut?
 - c. Membandingkan anantara standar dan pelaksanaan
 - 1) Bagaimana langkah atau proses membandingkan antara standar dan pelaksanaan yang dilakukan PPIU oleh Kanwil Kemenag DIY ?
 - d. Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan
 - 1) Tindakan perbaikan dan koreksi seperti apa yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag DIY terhadap PPIU ?

Wawancara ke-2

1. Sejak kapan bapak menjabat kepala bidang PHU ?
2. Sejarah PHU Kanwil jika ada ?
3. Ceritakan siapa yang menjabat 2 tahun sebelumnya ?
4. Apa tugas pokok dari kepala bidang PHU ?
5. Budaya organisasi yang bagaimana yang diterapkan di PHU ?
6. Jika ada permasalahan internal di PHU, bagaimana penyelesaian permasalahan yang dilakukan ?
7. Ceritakan sedikit tentang tata letak kantor PHU ?
8. Visi dan misi khusus PHU ?

B. PT. NUR RAMADHAN WISATA

1. Sejarah PT. Nur Ramadhan ?
2. Jelaskan terkait lokasi dan kestrategisan tempat sehingga mudah di jangkau oleh jemaah !
3. Ada berapa pegawai yang bekerja di PT. Nur Ramadhan dan Struktur Organisasi ?
4. Budaya organisasi seperti apa yang di terapkan di PT. Nur Ramadhan ?
5. Terkait pengawasan, siapa saja yang terlibat dalam pengawasan terhadap PPIU ini ?
6. Kapan waktu pelaksanaan pengawasan dilakukan ?
7. Bagaimana mekanisme pengawasan yang dilakuakn di PPIU ini ?
8. kaitannya dengan tahapan-tahapan pengawasan, bagaimana pengawasan yang dilakukan dalam beberapa kegiatan berikut :
 - a. Pada saat menetapkan standar ?
 - b. pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang ditetapkan ?
 - c. Membandingkan anatara standar dan pelaksanaan ?
 - d. Tindakan perbaikan ?
9. Apakah PT. Nur Ramadhan tergabung dalam Forum Penyelenggara Umrah dab Haji Khusus ?
10. Ada berapa PPIU yang tergabung ke forum tersebut ?
11. Apakah ada keterlibatan Forum Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus dalam proses pengawasan ?
12. Bagaimana mekanisme pengawasan tersebut dilakukan?
13. Bagaimana terkait pelayanan 5 pasti yang diberikan PPIU terhadap jemaahnya?

C. SAHID TOUR HAJI DAN UMRAH

1. Sejarah Syahid Tour dan Travel ini ?
2. Jelaskan terkait lokasi dan kestrategisan tempat sehingga mudah di jangkau oleh jemaah !
3. Ada berapa pegawai yang bekerja di Syahid Tour dan Travel dan Struktur Organisasi ?
4. Budaya organisasi seperti apa yang di terapkan di Syahid Tour dan Travel ?
5. Terkait pengawasan, siapa saja yang terlibat dalam pengawasan terhadap Syahid Tour dan Travel?
6. Kapan saja waktu pelaksanaan pengawasan dilakukan ?
7. Bagaimana mekanisme pengawasan yang dilakuakn di Syahid Tour dan Travel ?
8. kaitannya dengan tahapan-tahapan pengawasan, bagaimana pengawasan yang dilakukan dalam beberapa kegiatan berikut :
 - a. Pada saat menetapkan standar ?
 - b. pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang ditetapkan ?
 - c. Membandingkan anantara standar dan pelaksanaan ?
 - d. Tindakan perbaikan ?
- e. Apakah Syahid Tour dan Travel tergabung dalam Forum Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus ?
- f. Ada berapa PPIU yang tergabung ke forum tersebut ?
- g. Apakah ada keterlibatan Forum Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus dalam proses pengawasan ?
- h. Bagaimana mekanisme pengawasan tersebut dilakukan?
- i. Bagaimana terkait pelayanan 5 pasti yang diberikan PPIU terhadap jemaahnya?

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Hasil Wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah

Hari/Tanggal : Jum'at/ 26 Januari 2018
Waktu : 09:00 – 10:00 WIB
Lokasi : Kantor PHU Kanwil Kemenag DIY
Narasumber : Drs. Noor Hamid, M.Pd.I

1. Siapa saja yang melakukan pengawasan terhadap PPIU ?

Jawaban : “ee ini sebetulnya dilakukan oleh Direktur Jendral Secara Internal dengan pihak Inspektorat Jendral, tapi ini yang ada dipusat. Kemudian bagaimna di daerah ?, di daerah ini otomatis kami yang ada di PHU secara langsung yang berhadapan dengan mereka yang beroperasi di Yogyakarta, maka yang terlibat adalah pertama semua ee stake holder yang ada di PHU. Kemudia yang kedua adalah PHU bekerjasama dengan pihak kepolisian ee baik di tingkat provinsi dalam hal ini Polda, kemudian di kabupaten adalah resort, kemudian ada juga dari Satpol PP (Satuan Polisi Pamong Praja). Kenapa demikian ? karena terkait dengan penegakan hukum, di mana kalo ada PPIU yang tidak berijin aa penyelenggara umrah, ee kemudian nanti yang menindak itu adalah pihak kepolisian. Kemudian yang kedua POLPP ini nanti tugasnya adalah menertibkan terkait dengan izin pemasangan spanduk, banner dan lain sebagainya ini, sekaligus (...) terhadap biro-biro umrah yang memasang aa promosi di papan papan promosi itu, aa bagi yang tidak berijin akan diturunkan, atau pada pemasangan spanduk, banner-banner yang ada di jalan itu tidak diberikan izin. Ketiga adalah dari pihak masyarakat juga ikut mengawasi dari PPIU ini, kemudian juga FORPUHI (Forum Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus) juga ikut mengawasi terhadap Penyelenggara Ibadah Umrah yang ada di Yogyakarta.”

2. Kapan waktu pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh Kanwil DIY ?

Jawab : “Ini aa kapan saja, ini tidak kemudian kita tentukan waktu setiap saat. Tapi terkait dengan kunjungan ke PPIU, ini kita lakukan per semesteran yah, jadi persemester, eh bukan persemester paling tidak triwulan yaitu palling tidak tiga bulan sekali. Kemudian kita mengadakan kunjungan kunjungan ke PPIU sekaligus pembinaan kepada mereka.”

3. Tipe- tipe pengawasan

- a. Bagaimana pengawasan preventif yang ada di Kanwil Kemenag DIY terhadap PPIU ?**

Jawab : “Ha.. upaya untuk mencegah terjadinya permasalahan pada PPIU ini jelas ada. Salah satunya ini kita laksanakan semacam pembinaan dengan cara penyuluhan dan bimbingan teknis operasional terutama pada PPIU yang sudah berijin, kemudian kita adakan rapat koordinasi bulanan, baik nanti mengundang dari PPIU dan PIHK yang tergabung dalam FORPUHI nanti dihadirkan disana, atau kemudian yang kedua adalah secara Insidental nanti kami hadirkan di tingkat provinsi atau Kanwil ini barangkali ada info-info baru terkait dengan kebijakan-kebijakan baru yang dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama. Jadi, dalam pengawasan ini kita tempuh dalam dua jalur yang preventif, kemudian korektif. Preventifnya adalah dengan pembinaan, pembinaannya secara rutin itu lewat FORPUHI adalah Forum Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus, kemudian insidental itu yang di undang dari kementerian agama.”

d. Bagaiman pengawasan dalam upaya perbaikan yang ada di Kanwil Kemenag DIY terhadap PPIU?

Jawab : “Yaa, pengawasan korektif ini kalo apa namanya hanya terhadap PPIU yang melanggar aturan atau bahkan ada aturan-aturan dari masyarakat yang terkait dengan tidak memberangkatkan jamaahnya dan lain sebagainya, kemudian kita berikan aa semacam teguran. Teguran itu yang pertama lewat tertulis, kedua teguran dan ketiga nanti penindakan.”

4. Tahapan-tahapan pengawasan

a. Menetapkan standar

Jawab : “ Jadi kita aa apa namanya, aa untuk penetapan standar karena ya standarnya aa kaitannya dengan operasional ini adalah kita mengacu pada PMA No 18 tahun 2018, di mana harus sudah punya ijin untuk penyelenggaraan haji khusus maupun umrah, kemudian itu ada syarat-syaratnya, kemudian untuk ijinnya ini memang untuk sementara ini diberikan dua tahun sekali bisa perpanjangan. Perpanjangan itu bisa dibuktikan kalo mereka sudah layak aa untuk ber operasi lagi aa untuk menjalankan Akreditasi yang kita lakukan.” **Standar apa saja yang menjadikan tolak ukur Kanwil Kemenag DIY dalam melakukan pengawasan terhadap PPIU, agar tidak melakukan penyimpangan dalam operasional ?**

Jawab : “Ya standarnya ada beberapa hal yang paling tidak itu PPIU yang telah melakukan 5 pasti, yaitu 5 pasti dalam melakukan pemberangkatan jamaah nya, itulah yang menjadi standar tolak ukur untuk apa namanya PPIU ini bisa dilakukan atau tidak, yang pertma PPIU Punya ijin resmi dari kemenag, kemudian yang kedua adalah PPIU yang sudah Pasti

punya tiket berangkat dan maskapai penerbangan, kemudian yang ketiga pelayanan akomodasinya jelas perhotelan di Makkah Madinah jelas, untuk hotel ini PPIU minimal menggunakan hotel berbintang 3 dan untuk jarak ke baitullah maksimal 1 kilometer agar mempermudah jemaah untuk melakukan ibadah, kemudian yang keempat terkait dengan pelayanan dan perlindungan pada jemaah, kemudian yang kelima adalah itu terkait dengan apa namanya Visa. Kalo lima pasti ini dipenuhi insyaallah nanti apa namanya penyelenggara umrah itu akan berjalan dengan baik.”

b. Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang ditetapkan.

Pengawasan seperti apa yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag DIY dalam pelaksanaan operasional PPIU yang sesuai dengan yang telah ditetapkan ?

Jawab : “Ya pengawasannya tadi ada yang preventif dan korektif. Jadi ada dua hal itu preventifnya dengan pembinaan kemudian korektifnya adalah dengan penindakan yaitu menutup PPIU yang tidak punya ijin. Jadi dia beroperasi di jogja tapi tidak punya ijin untuk membuka cabang di jogja atau menunjuk sebagai apa namanya perwakilan ataupun sebagai tempat informasi sebagai tempat penyelenggaraan umrah”.

Langkah-langkah apa saja yang dilakukan Kanwil Kemenag DIY dalam pengadaan pemeriksaan terhadap PPIU ?

Jawab : “ Yang pertama adalah melakukan rapat internal koordinasi, baik itu kita lakukan internal kemudian juga dengan lembaga terkait yaitu dari kepolisian, kemudian dari polpp, kemudian apa bagian kasra, kemudian juga dari kantor ee pariwisata. Kenapa pariwisata berkaitan dengan berizin biro-biro yang pariwisata, kadang-kadang ada biro yang belum punya izin pariwisata tapi dia berani untuk merekrut jemaah umrah. nah ini perlu ada pembinaan. Jadi pertama-tama kali kita adakan rapat koordinasi untuk penertiban PPIU. Haa.. langkah yang kedua setelah kita mengadakan koordinasi maka kita lakukan sosialisasi, sosialisasi terhadap PPIU, PIHK yang ada di DIY terkait dengan kebijakan-kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah, mungkin terkait dengan peraturan yang baru atau mungkin dengan kebijakan-kebijakan yang baru dari kemenag ini perlu kita sosialisasikan ke PPIU. Kemudian yang ketiga apa namanya apa integrasi, integrasi ini adalah antara PPIU dengan Kemenag selalu menjalin komunikasi, menjalin kerja sama, menjalin kemitraan yang baik di dalam rangka memberi pelayanan terhadap jemaah. Kalo hal tiga ini kemudian kita lakukan, maka langkah berikutnya adalah pengawasan korektif kalo nanti ada PPIU yang

melanggar aturan, kemudian dalam perjalanan dia memberangkatkan jemaah kemudian ada yang tertunda bahkan ada yang merasa tertipu dan lain sebagainya. Nah ini kita panggil, kemudian kita berikan pembinaan, selanjutnya kita serahkan kepada pihak yang berwajib untuk penindakan.”

c. Membandingkan anatara standar dan pelaksanaan

Bagaimana langkah atau proses membandingkan antara standar dan pelaksanaan yang dilakukan PPIU oleh Kanwil Kemenag DIY ?

Jawab : “ Jadi setandar yang ada, standarnya kita pakai lima pasti tadi yah. Nah ini memang masih ada PPIU yang belum melakukan yang terkait dengan standar sebagai PPIU. Misalkan Akomodasi, menurut pemerintah atau Kemenag itu untuk akomodasi atau perhotelan tempat menginap bagi jemaah umrah itu kan standarnya minimal harus hotel berbintang 3, tetapi masih ada yang sebagian dari PPIU yang menempatkan jemaahnya yang bukan di hotel bintang tiga tapi malah di bawahnya atau di luar standar. Yang kedua adalah terkait dengan pembiayaan untuk ibadah umrah itu standar secara nasional aa Kementerian Agama menetapkan 20 juta, jadi kalo ada penyelenggara umrah kemudian mematok harga yang kurang dari 20 juta, ini berarti perlu dipertanyakan dan itu harus diwaspadai seperti itu. Karena nanti dikhawatirkan akan malah menelantarkan jemaah seperti itu, karena yang kurang dari 20 juta ngga rasional, untuk transportasi sudah mahal, kemudian apalagi yang terkait dengan peningkatan PPN Arab Saudi yang sekarang diberlakukan naik 5%, dari yang semula itu akan berpengaruh terhadap pembiayaan, maka standar biaya ini untuk pemberangkatan umrah minimal 20 juta, kurang dari itu maka PPIU tersebut dilakukan untuk pemberangkatan jemaahnya.”

d. Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan

Tindakan perbaikan dan koreksi seperti apa yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag DIY terhadap PPIU ?

Jawab : “Yah ini ada pembinaan, kemudian ada peringatan satu dua dan tiga, kemudian baru ditindak. Sifatnya kami bukan langsung menJudge PPIU ini kemudian kita serahkan ke pihak hukum, tetapi dengan tahapan-tahapan. Kalo dia diperingatan pertama kemudian dia sudah melangkah untuk mengurus ijinnya, kemudian dia bisa memperbaiki pelayanan terhadap jemaah itu yah gak masalah. Bahkan sampe peringatan ketiga, kalo peringatan ketiga mereka masih melakukan hal-hal yang tidak layak atau tidak sesuai dengan standar, baik itu standarnya 5 pasti, standarnya untuk pembiayaan dan sebagainya. Maka itu kita usulkan ke tingkat pusat dalam hal ini sebagai pertimbangan untuk memperpanjang izin PPIU itu

sendiri. Kemudian yang kedua kalo itu menyangkut tentang tindak pidana maka kita serahkan kepada pihak kepolisian.”

5. Bagaimana proses pendaftaran biro-biro penyelenggara haji dan umrah ?

Jawab : ”Jadi untuk proses pendaftaran PPIU yang pertama adalah mereka harus memenuhi dulu persyaratan-persyaratannya apa saja persyaratan-persyaratannya apa saja, semua persyaratan itu di ceklis dulu, dilengkapi dulu setelah itu baru buat surat pengantar kepada Kanwil Kemenag Provinsi, kemudian masuk di bagian PTSP kemudian persyaratannya di ceklis semua dan selesai, baru semua persyaratan itu di naikkan ke bidang PHU dalam hal ini kepada seksi pembinaan itu pak tulus. Selanjutnya kita akan mengadakan verifikasi ke lapangan berdasarkan persyaratan yang dimiliki apakah persyaratan ini sudah betul atau nggak, atau sudah sesuai dengan apanamnya syarat-syarat atau tidak. Kok ada yang kurang nanti harus segera dipenuhi, kalau sudah terpenuhi maka kita akan terbitkan berita acara pemeriksaan, kemudian kita tanda tangani kemudian selanjutnya kita SK kan. Kalau itu untuk kantor cabang di Jogja, misalkan ada penyelenggara umrah yang berpusat di Jakarta tapi dia ingin membuka cabang di Jogja, SK nya cukup Kanwil. Tapi kalo dia itu membuka kantor pusatnya di Jogja maka nanti Kanwil hanya memberikan rekomendasi yang menerbitkan SK nya di Dirjen PHU Pusat.”



Hasil Wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah

Hari/Tanggal : Jum'at/ 02 februari 2018

Waktu : 15:00 – Selesai WIB

Lokasi : Kantor PHU Kanwil Kemenag DIY

Narasumber : Drs. Noor Hamid, M.Pd.I

1. Sejak kapan bapak menjabat kepala bidang PHU ?

Jawab : ” Menjabat sebagai kepala Bidang PHU itu sejak tahun 2016, yaitu pada tanggal 16 Maret 2016. Masa jabatan sampai kurang lebih 4 tahunan, kalo saya Januari 2020 sudah pensiun. Yang dulu-dulu juga rata-rata empat tahun.”

2. Ceritakan siapa yang menjabat 2 periode sebelumnya ?

Jawab : “Yang menjabat dua periode sebelum saya itu adalah bapak H. Muhammad dan bapak H. Nur Hudin. Dari periode sebelum-sebelumnya masa jabatan empat tahun. Begitupun dengan saya nanti berakhir sampai 2019.”

3. Apa tugas pokok dari kepala bidang PHU ?

Jawab : “Tugas pokok dari bidang PHU yaitu memberikan pelayanan, kemudian **bimbingan atau pembinaan, dan perlindungan pada masyarakat.**”

4. Budaya organisasi yang bagaimana yang diterapkan di PHU ?

Jawab : “ Untuk budaya organisasi saya kira yang utama adalah kekeluargaan, kemudian disamping itu ada koordinasi, kemudian apa namanya aa komunikasi, kemudian interaksi.”

5. Jika ada permasalahan internal di PHU, bagaimana penyelesaian permasalahan yang dilakukan ?

Jawab : “Kekeluargaan, kita saling mencari solusi yang terbaik, tidak saling menyalahkan antara satu dengan yang lain.”

6. Ceritakan sedikit tentang tata letak kantor PHU ?

Jawab : “Yah tentang tata letak kantor PHU, kantor ini adalah di lantai dua, kemudian dari Kanwil Kemenag, kemudian menghadapnya menghadap ke arah timur, kemudian disebelah kanannya itu ada ruang atau ada ruang kantor bidang pakis (Pendidikan Agama Islam dan Pondok Pesantren), kemudian

yang sebelah kiri ada lobi terbuka dan sebelahnya lagi ada ruang kantor bidang urais (urusan agama islam).”

7. Visi dan misi khusus PHU ?

Jawab : “Kalo visi misi ini mengacu pada PHU pusat.”

8. Menurut bapak sendiri mengenai tata letak PHU Kanwil ini bagaimana?

Jawab : “Sangat strategis kalo disini, karena berada di tengah-tengah kota, kemudian memudahkan akses masyarakat untuk bisa meminta pelayanan atau memberikan kemudahan terhadap masyarakat terkait dengan perhajian. Strategisnya ini karena di tengah-tengah kota, dan di tengah-tengah apanamanya dari kabupaten kota. Gunung kidul ketengah tengah sisni, kemudian bantu dan kulonprogo, sleman, yah emang di tengah-tengah dan strategis.”

Email PHU. siskohatdiy@gmail.com

9. Untuk melakukan pengawasan pada PPIU menunggu perintah dari pusat atau bagaimana pak ?

Jawab : “Oh gak gak usah, jadi kita itu disamping mengadakan inventarisasi terkait dengan apanamanya laporan masyarakat, kemudian aa laporan juga dari fopuhi kemudian juga mungkin yang lain, yang mengetahui apa namanya indikasi PPIU yang tidak resmi, nah seperti itu. Jadi kemudian kita klarifikasi dari laporan itu, kita kunjungi atau kita panggil ke kantor ini, kemudian kita klarifikasi apakah yang bersangkutan benar-benar punya izin atau belum. Kalau belum punya izin kita sarankan mengurus izinnya, kalau tidak maka dia harus memberhentikan operasionalnya, sampai denga secara legal dia memegang ijin dari kementerian agama.”

Hasil Wawancara PT. NUR RAMADHAN WISATA

Hari/Tanggal : Selasa/ 6 Januari 2017
Waktu : 16:00 WIB
Lokasi : Kantor PT. Nur Ramadhan Wisata
Narasumber : Ustd. Hamzah Manager Operasional

1. Sejarah PT. Nur Ramadhan ?

Jawab : “ PT. Nur Ramadhan Wisata berdiri pada tanggal 26 Juni 2000 berdasarkan Akta Notaris nomor 136 yang dibuat oleh Notaris Atrino Lewtari, SH... atas nama pendirian awal adalah PT. Matahari Indah Wisata lokasi pertama di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, lalu pada tanggal 3 Juli 2001 berdasarkan akta notaris dari Nurmiati SH, akta No 2 tanggal 3 Juli 2001 dilakukan perubahan nama yang sebelumnya dari PT. Matahari Indah Wisata ke PT. Nur Ramadhan Wisata. Kemudian sejak saat itu PT. Nur Ramadhan Wisata bergerak di bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah, yang mana mendapatkan izin pertama pada tahun 2004 untuk haji dan umrah. Nah sekarang kurang lebih perjalanan 18 tahun PT. Nur Ramadhan berdiri. Pusat awal adalah di Jakarta. Kemudian baru-baru ini kita pindahkan kantor pusatnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Begitu.. jadi, sebelumnya di Jakarta sekarang kita pindahkan di Jogja, kenapa di Jogja, Karena kontribusi terbesar jemaah berada di Yogyakarta, kemudian yang kedua juga faktor regulasi juga sangat nyaman berbisnis atau berusaha terkait dengan haji dan umrah di Yogyakarta. Lalu yang ketiga kedepannya Yogyakarta menjadi Embarkasih atau tempat pemberangkatan haji maupun umrah dengan adanya bandara baru yaitu International airport pada tahun 2019 menyambut itu maka kami secara administratif memindahkan kantor pusat dari Jakarta ke Yogyakarta.”

2. Jelaskan terkait lokasi dan kestrategisan tempat sehingga mudah dijangkau oleh jemaah !

Jawab : “ Kami memilih tempat ini karena berada disalah satu jalan di lokasi yang cupu strategis yang mudah dijangkau oleh jemaah ataupun calon jemaah yang hendak mendaftar berlokasi di jalan monjali ini. Jalan monjali sendiri sangat mudah di akses baik jemaah yang berasal dari daerah selatan, utara, timur maupun barat. Karena tidak jauh lokasi dari kantor terdapat ringroad yang memudahkan jemaah untuk menuju ke lokasi ini, selain itu jalan monjali menjadi salah satu jalan yang sangat ramai. Saya belum pernah menghitung secara pasti berapa jumlah kendaraan yang melintas dalam satu jamnya baik kendaraan roda dua maupun roda empat, hanya dilihat dari kasat mata ini

merupakan salah satu jalan yang tersibuk di Yogyakarta. Sehingga dengan adanya lokasi kantor di daerah ini kami berharap jemaah mudah mengakses kantor kami pada gilirannya adalah dari aspek pemasaran semakin banyak jemaah yang mendaftar ke tempat ini.”

3. Ada berapa pegawai yang bekerja di PT. Nur Ramadhan dan Struktur Organisasi ?

Jawab : “Struktur organisasinya kurang lebih ada sekitar 16 orang.”

4. Budaya organisasi seperti apa yang di terapkan di PT. Nur Ramadhan ?

Jawab : “ Dari segi struktur organisasi kami, Top Manajemen di pegang oleh Direktur, lalu level manajemen menengah dipegang oleh manager, setelah manager baru ada staf-staf disitu. Jadi itu strata dari organisasi yang ada di sini, kemudian dari budaya kerja, budaya kerja yang ada di PT. Nur Ramadhan adalah budaya kerja yang lebih mengedepankan KEKELUARGAAN antara bawahan maupun atasan. Karena pengenalan antara satu karyawan dengan karyawan yang lain sudah merentang jauh sejak mereka masih sekolah di level tsanawiyah aliyah, karena rata-rata karyawan Nur Ramadhan berasal dari pondok yang sama Pondok Pesantren Taruna Al-Quran Yogyakarta, rata-rata alumni sana sehingga masing-masing sudah sangat mengenal sejak masing kanak-kanak atau masih remaja dulu. Sehingga di sini sangat sedikit sekali ditemukan adanya percekocokan, silang sengketa antara satu sama yang lain, karena saling memahami antara satu sama yang lain sudah terbina cukup lama.”

5. Terkait pengawasan, siapa saja yang terlibat dalam pengawasan terhadap PPIU ini ?

Jawab : “ Pertama Tentu dari Allah SWT, karena kita mengemban amanah umat untuk menjalankan travel ini sehingga dengan konsep waskat (pengawasan melekat dari malaikat). Kita tidak bisa bermain-main dengan program yang ditawarkan kepada jemaah. Kemudian kedua dari aspek regulator, regulator yang mengawasi PPIU ini adalah Kementerian Agama provinsi, dimana dalam struktur kementerian agama ada bagian pembinaan, nah itu yang biasa mengawasi dan membina kami. Berikutnya pengawasan yang tidak kalah penting adalah pengawasan dari masyarakat senendiri, dan itu menjadi tolak ukur kami, pengawasan dari masyarakat ini kita ambil yang pertama, dari jemaah kita melalui konsep kuisisioner yang kami bagikan kepada tiap-tiap jemaah selepas mereka melaksanakan umrah. Apakah dalam pelaksanaannya sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak, kepuasannya bagaimana, lalu kalau ada kritik saran dan keluhannya seperti apa, itu bisa

kita tangkap dari situ, jadi dengan harapan dengan adanya pengawasan-pengawasan yang berlapis ini, kami senantiasa terpantau dan termotivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah.”

6. Kapan waktu pelaksanaan pengawasan dilakukan ?

Jawab : “ Setiap saat, baik dari masyarakat maupun dari Kementerian Agama. Terutama kementerian agama semisal sewaktu waktu selepas pelaksanaan haji mereka melakukan evaluasi pelaksanaan haji, atau sewaktu-waktu mereka datang kesini untuk bertanya hal-hal yang berkaitan dengan operasional disini kita sambut, atau yang berikutnya paling tidak kita akan melakukan perpanjangan izin umrah atau haji mereka pasti datang kesini untuk melihat secara langsung operasional pelaksanaan kegiatan pelayanan haji maupun umrah yang dilakukan.”

7. Bagaimana mekanisme pengawasan yang dilakuakn di PPIU ini ?

Jawab : “ 1. Secara teknis ke Kementerian Agama, Kemenag memiliki satu aplikasi yang namanya LRPV (Laporan rencana Perjalanan Ibadah Umrah). LRPV ini adalah sub mid data dari PPIU kepada Kemenag dalam hal ini dirjen PHU. Nah data jemaah yang berangkat, data ini meliputi manives jemaah atau data jemaah. Yang kedua pembimbingnya yang bawa siapa, programnya berapa lama, lalu guide nya siapa, penerbangan yang digunakan apa, hotel yang dipakai apa, visi yang digunakan apa, itu semua termasuk dalam LRPV itu pengawasan pertama yang dilakukan oleh Kemenag jadi sebelum berangkat kita wajib melaporkan rencana keberangkatan group yang akan berangkat. 2. Kita ingin sekali bahwa kita antara layanan atau informasi di brosur jemaah terima sesuai dengan apa yang mereka rasakan dan nikmati di tanah suci, sehingga kita bagikan kuisisioner, jadi ada instrumennya. Pertama LRPV kedua KUISISIONER.”

8. kaitannya dengan tahapan-tahapan pengawasan, bagaimana pengawasan yang dilakukan dalam beberapa kegiatan berikut :

a. Pada saat menetapkan standar ?

Jawab : “ ada standar yang kita tetapkan seupaya layanan bersifat prima pada jemaah. Pertama kami memiliki SOP layanan, dimuali dari yang paling depan Satpam ada SOP nya, kemudian metode pembimbingan juga ada SOP nya, guide juga ada SOP nya, jadi masing-masing punya standar yang harus dilaksanakan.”

b. pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang ditetapkan ?

jawab : “ Direktur memiliki beberapa manager keuangan, marketing, operasional dan manager pelayanan masing-masing memiliki staf. Staf diawasi oleh manager, manager diawasi oleh direktur, direktur diawasi oleh komisaris. Secara keseluruhan organisasi ini diawasi oleh masyarakat dan pemerintah.”

c. Membandingkan anantara standar dan pelaksanaan ?

Jawab : “ Jadi kita punya evaluasi bulanan, evaluasi yang dilakukan antara manager dan direktur, untuk melihat sejauh mana para staf melaksanakan standar yang telah ditetapkan. Kedua evaluasi tahunan secara menyeluruh antara karyawan keseluruhan baik itu top manager, direktur maupun komisaris.”

d. Tindakan perbaikan ?

Jawab : “ Setelah dilakukannya rapat kemudian kita melakukan konklusi-konklusi, usulan-usulan perbaikan yang harus ditindak lanjuti, nah itulah yang kita lakukan melalui analisa dan melalui diskusi tentang kelemahan-kelemahan, terutama sekali kita selalu menggunakan analisis SWOT melakukan tindakan perbaikan sehingga ditemukan rekomendasi-rekomendasi apa yang harus kita lakukan, lini-lini mana yang harus kita perbaiki, disitulah kita lakukan perbaikan. Misalnya sekarang ini kita mencoba melakukan *paperles* sebisa mungkin hal-hal yang menggunakan kertas kita minimalisir. Nah.. dengan analisa itu, analisa SWOT yang kita lakukan setiap saat kita bisa menghasilkan rekomendasi-rekomendasi yang ditindak lanjuti salah satu contohnya yaitu kita menggunakan DBMS (Data Base Manajemen Sistem) untuk proses pendaftaran yang akan meminimalisir *human error* yang terjadi, karena keterbatasan kemampuan manusia, yang kedua misalnya untuk proses *marketing* kita menggunakan MobAps (Mobile Application) supaya jemaah di mana pun dan kapanpun bisa daftar bisa mengetahui produk-produk kita.”

9. Apakah ada keterlibatan Forum Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus dalam proses pengawasan ?

Jawab : “ya jelas terlibat, di mana FORPUHY ini langsung dikoordinatori oleh bapak Noor Hamid, pak tulus dll langsung dari PHU Kanwil Kemenag DIY. Kita memiliki group Whatapp sendiri khusus FORPUHY walaupun tidak bisa bertemu secara langsung, namun komunikasi terkait hal-hal yang berhubungan dengan haji dan umrah bisa di bicarakan di group tersebut. Biasanya jika ada regulasi-regulasi dari pusat pak Noor Hamid langsung mengeshare informasi tersebut melalui group whatapp.”

10. Bagaimana terkait pelayanan 5 pasti yang diberikan PPIU terhadap jemaahnya?

Jawab :“...Pasti perlindungannya, setiap memberangkatkan jemaah melalui biro kami, kami pasti mengikut sertakan beberapa petugas yang menyertai jemaah. Artinya petugas ini lah yang akan selalu mendampingi jemaah selama jemaah berada di tanah suci sesampai kembalinya di tanah air. Kami sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah agar bisa meningkatkan kualitas dan menjadi biro penyelenggara haji maupun umrah yang dipercaya oleh masyarakat.”



Hasil Wawancara SAHID TOUR HAJI DAN UMRAH

Hari/Tanggal : Rabu/ 7 Januari 2018

Waktu : 11.00-12.00 WIB

Lokasi : Kantor Sahid Tour

Narasumber : Bapak Abdullah Musa Brans Manager Sahid Tour

1. Sejarah Syahid Tour dan Travel ini ?

Jawab : “Sahid Tour sendiri asal berdirinya yaitu keinginan dari ownernya yaitu bapak Alm. H. Sukamdani. Beliau itu mendirikan usaha pertama itu selain percetakan beliau mendirikan hotel sahid kusuma yang ada di Solo dan dia ada keinginan untuk salah satu usahanya yaitu dia ingin bergerak di bidang syiar islam, yaitu beliau tergerak untuk mendirikan travel haji dan umrah. Sahid Tour didirikan tahun 1969 dan mendapatkan izin dari kemenag terkait dengan penyelenggara haji dan umrah itu tahun 1992. Setelah itu Sahid Tour berkembang dari awal Cuma satu cabanf di Solo terus sekarang menjadi ada enam cabang yaitu ada di Jakarta, Yogyakarta, Solo, Semarang, Purwodadi, Surabaya. Hampir semuanya itu berlokasi di hotel Sahid Jaya lokasi kantornya.”

2. Jelaskan terkait lokasi dan kestrategisan tempat sehingga mudah di jangkau oleh jemaah !

Jawab : “Sahid Tour sendiri karena pemiliknya adalah memiliki jaringan hotel sehingga kantor Sahid Tour semuanya ada di hotel, sehingga sangat mudah informasi diperoleh oleh masyarakat dan sangat mudah dijangkau oleh masyarakat karena rata-rata aksesnya di jalan utama kota tersebut.”

3. Ada berapa pegawai yang bekerja di Syahid Tour dan Travel dan Struktur Organisasi ?

Jawab : “Untuk pegawai Sahid Tour saat ini totalnya mungkin sekitar seratusan. Dari struktur organisasi yang ada itu Presiden Direktur Utama kita adalah bapak Aryadi Sukamdani selaku owner sekaligus presiden Sahid Group dan Presiden Direktur Sahid Tour. Untuk direktur sendiri itu ada bapak Ari Prakoso di bawah pak Ari Prakoso itu ada Gendral Manager di amanahi kepada Ustad Asep, terus di bawahnya ada Brans Manager salah satunya saya Abdullah Musa di Jogja, mba Ririn di Solo ada pak Edi di Semarang dan ada Mas Eko si Jakarta, di bawahnya lagi struktur organisasinya ada marketing-marketing di sini ada mas Rizky, Putra, Fahmi dan ada mas Adit.”

4. Budaya organisasi seperti apa yang di terapkan di Syahid Tour dan Travel ?

Jawab : “Untuk budaya kerja di Sahid Tour, pagi itu seperti biasa kita alhamdulillah dibiasakan masuk jam 8.30 WIB. Terkadang di luar itu kayak saya tadi pagi itu langsung ke kemenag Magelang trus langsung ke BRI Syariah dan BNI Syariah karena kita ada janji jadi langsung dari rumah masing-masing rata-rata teman-teman itu ada yang ke Imigrasi, ada yang ke Perbankan ada yang ke jemaah. Baru nanti setelah semuanya selesai kita ke kantor kita mulai do’a pagi (pembacaan ayat suci Al-Quran minimal 1-2 lembar, pembacaan Asmaul Husna, do’a pagi dan tausiah ataupun sharing sesion).”

5. Terkait pengawasan, siapa saja yang terlibat dalam pengawasan terhadap Syahid Tour dan Travel?

Jawab : “ Untuk terkait pengawasan terhadap Sahid Tour, sebelumnya seperti mana yang kita lihat kejadian-kejadian tour travel ada beberapa yang kurang amanah dengan dana yang sudah diberikan jemaah kepada travel, yang biayanya seharusnya untuk pemberangkatan tapi mungkin travel ini kalo punya jiwa yang mungkin punya jiwa yang bisnis man kadang di alokasikan dulu ke tempat lain. Sehingga jemaah dihimbau berangkatnya mungkin tidak langsung berangkat, mungkin enam bulan kedepan atau satu tahun ke depan. Jadi travel-travel yang saat ini bermasalah itu bisa disimpulkan rata-rata aa yang dia menghimpun dana dari jemaah terus dana tersebut tidak segera untuk dibayarkan untuk kepentingan umrah maupun haji. Kemarin kita diskusi dengan kemenag itu salah satu rancangan diskusi kemarin itu menyimpulkan bahwa sahnya travel itu dilarang menghimpun dana dari jemaah. Jadi begitu jemaah membayar dananya langsung segera di alokasikan untuk biaya pesawat, biaya hotel, biaya akomodasi maupun biaya perlengkapan. Keresahan masyarakat ini sebenarnya juga sudah di ketahui oleh kemenag, karena kemenag juga mungkin waktu itu istilahnya dua tahun atau tiga tahun yang lalu itu kita untuk umrah tidak ada laporan ke Kemenag tapi alhamdulillah saat ini dari kemenag meminta jemaah umrah yang akan diberangkatkan itu di laporkan ke kemenag, sehingga bisa dipantau. Dulu sebelum ada pemantauan seperti ini itu yang dilaporkan hanya jemaah haji, sehingga jemaah umrah ini tidak terpantau, o travel ini memberangkatkan berapa jemaah trus yang pulang berapa jemaah atau mungkin ada yang istilahnya ada yang di telantarkan di Madinah atau Makkah, Kemenag tidak bisa ikut membantu ya karena tidak ada data yang dilaporkan ke Kemenag. Nah saat ini kemenag alhamdulillah punya web side www.kemenag.go.id sehingga travel-travel yang berizin dan yang bermasalah sudah update terus

di situ, mba-mba nanti bisa lihat di situ. Jadi travelpun akan otomatis melaporkan jemaah yang diberangkatkan berapa terus jemaah yang pulangnya berapa.”

6. kaitannya dengan tahapan-tahapan pengawasan, bagaimana pengawasan yang dilakukan dalam beberapa kegiatan berikut :

jawab : “Terkait tahapan-tahapan yang pertama pengawasan-pengawasan dari Kemenag, Kemenag itu menggandeng para travel untuk mengedukasi lima pasti umrah. Salah satunya alhamdulillah besok Sahid Tour tanggal 13 Februari 2018 akan mengadakan Gettering yaitu kerja sama Sahid Tour dengan Kemenag Pusat dan Kanwil Kemenag DIY terkait lima pasti umrah dan cara cerdas berangkat haji. Jadi nanti yang kita undang masyarakat umum, alumni jemaah haji dan umrah Sahid Tour terus Instansi kampus karena rata-rata dosen ataupun orang akademikkan lebih di percaya. Aa.. yang lucunya lagi seperti kasus first trael itu justru yang mengawali dari kampus-kampus. Dari kampus UGM, UII itu orang-orang terpenting itu memang diincar dari first travel untuk diberangkatkan sehingga mereka bisa jadi iconnya first travel karena telah memberangkatkan orang-orang penting, akhirnya lebih mudah masyarakat percaya wahh orang-orang penting aja profesor aja sudah berangkat pake first travel. Akhirnya orang berbondong-bondong untuk ikut.

Sehingga sekarang Kemenag dan Sahid Tour perlu kita kasih edukasi adalah teman-teman atau dosen-dosen dari akademisi UGM, UII, UNY, UIN semuanya insyaallah besok hadir mudah-mudahan dengan adanya mudah-mudahan denga beliau hadir ini bisa menambah wawasan terus nanti Kemenag juga mengedukasi para masyarakatnya sehingga masyarakat yang berhaji maupun umrah pintar memilih, bisa lebih hati-hati dalam memilih travel, tidak harus dengan Sahid Tour tapi paling tidak yang lima pasti nya sudah pasti.

Proses pengawasan yang pertama yaitu Kemenag memberikan batasan-batasan untuk biaya umrah jadi, saat ini sudah diputuskan oleh Dirjen bahwa sahnya untuk biaya umrah termurah itu 20 juta. Jadi saat ini salah satu pengawasannya itu adalah terkait harga. Kedua yaitu dengan cara jemaah-jemaah yang akan umrah itu di laporkan kepada Kemenag dan Kemenag juga menghimbau untuk manasiknya paling tidak menggunakan asrama haji yang ada di jalan ringrud itu kalo bisa. Tapi kayak Sahid Tour karena punya hotel yah pakai hotel, mungki travel yang lain di suruh menggunakan asrama haji. Alhamdulillah Kemenag sendiri sudah melakukan tindakan-tindakan yang mana travel yang tidak berizin sudah ditutup izinnya.

Kanwil Kemenag sendiri antar travel sudah mengadakan Forum Komunikasi, supaya nanti supaya jika ada laporan jemaah yang tidak berangkat atau ada travel yang tidak berizin kita komunikasi di situ. Di situ ada pak Tulus, pak Noor Hamid, pak Lutfi Hamid dan ada bu Lala dll dari Kanwil Kemenag DIY itu ada namanya FORPUHY (Forum Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus Yogyakarta) seperti itu.”

7. Apakah Syahid Tour dan Travel tergabung dalam Forum Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus ?

Jawab: “Kita jelas tergabung, untuk asosiasi haji dan umrah di Indonesia ini ada Aspurindo, Ampuri, Kesturi.

Karena dengan adanya FORPUHY ini silaturahmi dan komunikasinya bisa berjalan, sehingga nanti di lapangan ada travel yang tidak berizin nanti kita segera laporkan ke yang berwenang yaitu dari Kemenag. Nanti kemenag yang akan menindak lanjutin terus dan menegur itu ranahnya dari kemenag.”

8. Bagaimana terkait pelayanan 5 pasti yang diberikan PPIU terhadap jemaahnya?

Jawab: “Terkait lima pasti umrah itu sangat membantu pihak travel untuk memudahkan para calon jemaah untuk memilih mana travel yang sudah mempunyai standar lima pasti karena beberapa travel yang mungkin harganya cukup murah tapi standar lima pasti ini tidak dipunyai. Kayak tiket pesawat inikan beda kalo kita beli istilahnya aa langsung tiket PP dengan tiket istilahnya pulangnya gampanglah beli di sana, sehingga jemaah yah akhirnya sedikit terlantar di bandara. Tapi kalo tiketnya PP kan jauh lebih mahal. Yang kedua terkait dengan hotel, pastikan hotelnya, jadi di lima pastinya jarak hotelnya dengan baitullah itu maksimal 1 kilo dan hotel seminiminya hotel bintang 3, tapi lebih sering digunakan hotel bintang 5 sesuai dengan paket harga, jika ada yang lebih murah namun jaraknya lebih jauh justru di sana nanti tidak bisa ibadah karena jaraknya cukup jauh dan makanan minimal itu harus katering dan tidak boleh box boxan dan ada juga travel yang ngasih box-boxan sehingga yang dalamnya apa itu kan kita tidak tahu. Jika lima pasti sudah dijalankan dengan baik oleh PPIU, maka mempermudah calon jemaah umrah dalam memilih PPIU dan kegiatan operasional PPIU juga akan berjalan lancar.

Kemenag selaku wadah kita dalam melaksanakan bisnis haji dan umrah ini, karena untuk mekanisme jemaah untuk mendapatkan pasporpun untuk saat ini aa dalam rangka pengawasan pihak kemenag itu juga yang dulunya jemaah untuk mendapatkan paspor itu jemaah cukup datang ke imigrasi membawa surat rekomendasi dari tour travel. Saat ini jemaah untuk

mendapatkan paspor itu, jemaah dayang ke travel ataupun ke Kanwil Kemenag untuk mendapatkan informasi untuk sekarang rekomendasinya ada dua yaitu dari Tour dan travel dan dari Kanwil Kemenag. Jadi habis itu baru bisa ke Imigrasi untuk bikin pasport.

Dulu sebelum ada pengawasan dari Kemenag langsung bisa bahkan tanpa ada rekomendasipun tidak masalah juga.”

9. Terkait yang mengawasi apakah hanya dari Kanwil saja atau ada lembaga terkait yang lain ?

Jawab : “ jadi kita pas rapat itu dari Kepolisian atau Polres juga ada sudah pasti ikut mengawasi cuman rananya masing-masing kalau nanti ada yang terkait pidana ataupun kriminal mungkin langsung di tangani oleh polisi, tapi kalo terkait dengan perijinan itu ranahnya kemenag. Jadi pengawasannya selain dari kemenag dari kepolisian juga ada, terus karena kita wilayahnya adalah DIY jadi wadahnya yang paling besar adalah Kanwil seperti itu, jadi Kemenag Kabupatenpun juga ngawasin karena untuk mendapatkan rekomendasi pasport itu bukan dari Kanwil namun dari Kabupaten, jadi contohnya Sahid Tour kebetulan berlokasi di kabupaten Sleman jadi nanti yang mengeluarkan rekomendasinya Kemenag Sleman seperti itu.”





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOOGYAKARTA

SERTIFIKAT

No. OPAK.Dema-UINSuka.VIII.2014

diberikan kepada:

ETTY ETRIANA

sebagai

PESERTA

dalam kegiatan **Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan**
(OPAK) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Pada tanggal 21-23 Agustus 2014.

Mengetahui,

Wakil Rektor III

Bid. Kerjasama dan Kelembagaan

UIN Sunan Kalijaga

Dr. Maksudin, M.Ag

NIP. 19600716 199103 1 001

Presiden

Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA)

UIN Sunan Kalijaga

Syaifuldin Ahrom A.

NIM 09250013

Ketua Panitia,

Syaufiq Biq

NIM. 11520023



DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA
UIN SUNAN KALIJAGA



OPAK2014
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

ORIENTASI PENGENALAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
OPAK2014
UIN SUNAN KALIJAGA
YOOGYAKARTA

Nomor: UIN.02/R3/PP.00.9/3074/2014



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : ETTY ETRIANA
NIM : 14240039
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Sebagai Peserta

atas keberhasilannya mengikuti seluruh kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2014/2015
Tanggal 25 s.d. 27 Agustus 2014 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2014

a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Kelembagaan dan Kerjasama



Dr. H. Maksudin, M. Ag.
NIP. 19600716 1991031.001



UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Ety Etriana
NIM : 14240039
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	85	B
2.	Microsoft Excel	35	E
3.	Microsoft Power Point	95	A
4.	Internet	90	A
5.	Total Nilai	76.25	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

di Yogyakarta, 20 Februari 2017

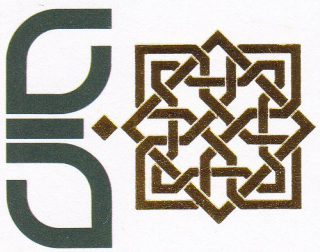


Sholawatul Uyun, S.T., M.Kom.
NIR/198205112006042002

Standar Nilai:

Angka	Huruf	Predikat
66 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 548635, Fax. (0274) 552231
Website: <http://www.lib.uin-suka.ac.id>, E-mail: lib@uin-suka.ac.id

Sertifikat

Nomor: UIN.2/L.4/PP.00.9/236/2014

diberikan kepada

Etty Etriana

NIM. **14240039**

sebagai

PESERTA AKTIF

dalam kegiatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan (*User Education*) pada
Tahun Akademik 2014/2015 yang diselenggarakan
oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta, September 2014

Kepala Perpustakaan,



Sahlin Arianto, S.Ag., SIP., M.LIS.
NIP. 19700906 199903 1 012



34

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor: B-432.2/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.919/10/2017

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada:

Nama : Etty Etriana
Tempat, dan Tanggal Lahir : Rantu Tenang, 15 Desember 1995
Nomor Induk Mahasiswa : 14240039
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2016/2017 (Angkatan ke-93), di:

Lokasi : Kerjan (Pondok Al-Mumtaz), BEJI
Kecamatan : Patuk
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 10 Juli s.d. 31 Agustus 2017 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,37 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 19 Oktober 2017
Ketua,

Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.

NIP. : 19720912 200112 1 002



TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.15.16/2017

This is to certify that:

Name : **Etty Etriana**
Date of Birth : **December 15, 1995**
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC) held on **September 06, 2017** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	43
Structure & Written Expression	40
Reading Comprehension	42
Total Score	417

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, September 06, 2017
Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



شهادة

اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: C/IN.02/L4/PM.03.2/6.24.11.12/2017

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Etty Etriana :
تاريخ الميلاد : ١٥ ديسمبر ١٩٩٥

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٧ سبتمبر ٢٠١٧، وحصلت على درجة :

٣٧	فهم المسموع
٣٣	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٧	فهم المقروء
٣٣٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ٧ سبتمبر ٢٠١٧
المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ág.

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٠٩١٥١٩٩٨.٣١٠٠٥



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

NO : UIN.02/DD/PP.00.9/1829.a/2015

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

ETTY ETRIANA

14240039

LULUS dengan Nilai 89 (A)

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga


Dekan


Dr. Nurjannah, M.Si.

NIP. 19600310 198703 2 001

Ketua

Yogyakarta, 05 Oktober 2015


Alimatul Qibtiyah, S.Ag. M.Si., MA., Ph.D.
NIP. 19710919 199603 2 001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor : B-042/Un.02/MD/TQ.00/01/2018


Diberikan kepada:

ETTY ETRIANA

NIM: 14240039

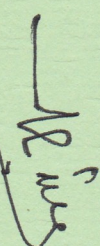
Dinyatakan **LULUS** dalam Tahfid Qur'an Juz 30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: **A**
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Dekan


Dr. Hg Nurjannah, M.Si.

NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 5 Januari 2018
Ketua Program Studi



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.

NIP. 19670104 199303 1 003



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 25 Januari 2018

Kepada Yth. :

Nomor : 074/0979/Kesbangpol/2018
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala Kementerian Agama RI Kanwil DIY
di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Nomor : B-209/Un.02/DD.1/PN.01.1/01/2018
Tanggal : 23 Januari 2018
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN PADA PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) OLEH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA"** kepada:

Nama : ETTY ETRIANA
NIM : 14240039
No.HP/Identitas : 082306421026/1503055512950004
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Lokasi Penelitian : Kementerian Agama RI Kanwil DIY
Waktu Penelitian : 1 Februari 2018 s.d 31 Maret 2018

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
NIP. 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga;
3. Yang bersangkutan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jalan Sukonandi Nomor 8 Yogyakarta 55166 Telepon (0274) 521065 Faximile (0274) 516030
Website : yogyakarta.kemenagdiy.go.id

SURAT KETERANGAN

B- 20 /Kw.12.4/5/HJ.00/02/2018

Yang bertandatangan dibawah ini, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama : ETTY ETRIANA
NIM : 14240039
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Adalah benar- benar yang bersangkutan telah melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal “ IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN PADA PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) OLEH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA” pada Bidang Penyelenggaraan haji dan Umrah mulai tanggal 08 Januari 2018 s,d 16 Februari 2018.

Demikian untuk maklum.

Wassalam,

an. Kepala
Kepala Bidang Penyelenggaraan
Haji dan Umrah



Drs. H. Noor Hamid, M.Pd
NIP. 19611208 198603 1 003



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.c.id

BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : B- 220/Un.02/MD/PP.08.1/01/2018


Dengan ini, Jurusan/Program Studi MD (Manajemen Dakwah) menerangkan bahwa:

1. Nama : Etty Etriana
2. NIM/Jurusan : 14240039/MD
3. Judul Proposal : IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN PADA
PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU)
OLEH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA.

mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan seminar proposal pada hari Rabu, 3 Januari 2018; dan proposal tersebut telah diperbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.

Ketua Jurusan,

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
199303 1 003

Pembimbing,

Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP 19720719 200003 1 002