

**PENGAWASAN PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH  
(PPIU) OLEH BIDANG PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH (PHU)  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA TAHUN 2022**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Strata I**

**Oleh:**

**Nisful Lailatul Mufida**

**NIM 19102040025**

**Pembimbing:**

**Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.**

**NIP: 19701026 2005011005**

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

**2023**

# HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-943/Un.02/DD/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGAWASAN PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) OLEH BIDANG PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH (PHU) KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NISFUL LAILATUL MUFIDA  
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040025  
Telah diujikan pada : Selasa, 30 Mei 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6482bb42a436e



Penguji I

Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 648250bdd3763



Penguji II

Achmad Muhammad, M.Ag  
SIGNED

Valid ID: 64829ac6958e2



Yogyakarta, 30 Mei 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6482c7d45078e

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230,  
Email. [fd@uin-suka.ac.id](mailto:fd@uin-suka.ac.id), Yogyakarta 55281

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

**Kepada:**

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, serta mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa saudara:

Nama : Nisful Lailatul Mufida

NIM : 19102040025

Judul Skripsi : Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta 2022.

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Program Studi Manajemen Dakwah.

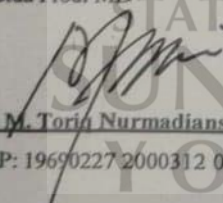
Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

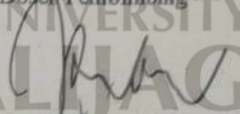
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 17 Mei 2023

Ketua Prodi MD

Dosen Pembimbing

  
H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si

  
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.

NIP: 19690227 2000312 001

NIP: 19701026 2005011005

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisful Lailatul Mufida

NIM : 19102040025

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul : *Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022*, adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 17 Mei 2023

Yang menyatakan



Nisful Lailatul Mufida  
NIM. 19102040025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang maha kuasa

Skripsi ini penyusun persembahkan untuk:

Almamater Tercinta

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Program Studi Manajemen Dakwah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلَمْ يَعْلَم بِأَنَّ اللَّهَ يَرَىٰ

Tidakkah dia mengetahui bahwa sesungguhnya Allah SWT melihat (segala  
perbuatannya)<sup>1</sup>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> <https://tafsirweb.com/12880-surat-al-alaq-ayat-14.html> diakses pada tanggal 21 Mei 2023 pukul 16:52 WIB.



## 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 **Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022**. 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 penyusun, ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil Al Makin, M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Irfa'i Muslim, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, nasihat, arahan serta motivasi yang tak terhitung selama penelitian. Terima kasih juga atas doa-doa dan harapan yang telah diberikan sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Hikmah Endraswati, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan motivasi, bimbingan, dan doa kepada penyusun.
7. Bapak H. Aidi Johansyah, S.Ag., MM., selaku Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah mendukung sekaligus memberikan izin untuk meneliti di Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.
8. Bapak Bayu Purnomo Wicaksono, selaku Kepala Cabang PT. Pariwisata Andalan Indonesia (PADI Tour).
9. Bapak Hamzah, selaku Manager Operasional PT. Nur Ramadhan.
10. Kedua orang tua saya yaitu ibunda Hj. Musyarofah (almh) dan ayahanda H. Son Haji Dahlan yang tak henti-hentinya mendoakan, memberikan dukungan, motivasi, nasehat, dan semangat serta cinta dan kasih sayang yang tak terhingga.
11. Kakak dan adik kandung penyusun, H. Muhammad Syauqi Nur Afandi dan Muhammad Ilham Fahma Ardhani, yang tak lelah menyemangati dan memberi dukungan kepada penyusun.
12. Keluarga Rafsanjani Cabang Yogyakarta Ade Surya, Ana Anissilfi, S.Ag., Nur Maulidiyah Sa'adah, Ahmad Setyabudi, Muhammad Rizal Assidiqi, Ahmad Syakir Aulady, Izzul Fikri, Fahmi Muallif, dan yang lainnya yang telah memberikan banyak pengalaman dan telah menemani untuk berproses bersama di masa perkuliahan ini.
13. Keluarga Asrama Al-Fitroh, terkhusus kamar 7 Irma Setyari Nur Fadhilah, Dwi Fatimah, Eci Primalya Putri yang tak pernah lelah memberikan dukungan,



semangat, dan juga tak pernah bosan menemani penyusun di masa-masa sulit ini.

14. Teman-teman seperjuangan semasa kuliah di Prodi Manajemen Dakwah, khususnya Keluarga MD angkatan 2019.
15. Teman-teman KKN angkatan 108 Kepuh Klagen, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan mendoakan satu sama lain.
16. Teman-teman Expecto Bahrul Ulum Tambakberas Jombang, yang telah mensupport satu sama lain.
17. Beberapa pihak yang tak bisa penyusun sebut satu persatu. Terimakasih telah menjadi semangat karena keberadaannya secara tidak langsung menghadirkan motivasi yang luar biasa bagi penyusun untuk bisa berdiri sampai di titik ini.

Semoga setiap kebaikan dan bantuan dalam segala bentuk, jenis, dan jumlahnya mendapat balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT. Harapannya mohon beri kritik dan saran 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.

Yogyakarta, 09 Mei 2023

Penyusun,

Nisful Lailatul Mufida  
19102040025

## ABSTRAK

Nisful Lailatul Mufida (19102040025), Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY Tahun 2022, *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya biro penyelenggara ibadah haji dan umrah di satu sisi dapat memudahkan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah. Namun di sisi lain banyak modus penipuan berkedok biro perjalanan umrah yang dilakukan oleh sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab, sehingga Kantor Wilayah Kementerian Agama berperan penting dalam melakukan pengawasan aktivitas PPIU agar terhindar dari penipuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengawasan PPIU yang dilakukan oleh bidang PHU di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY tahun 2022. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif, dimana data-datanya diperoleh dari lapangan, baik data lisan maupun data tertulis (dokumen). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan menggunakan handphone. Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman, meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik uji keabsahan data yakni triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan PPIU yang dilakukan oleh bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY yang meliputi tahap pengawasan yakni (1) Penetapan standard pelaksanaan (perencanaan). (2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan. (3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan. (4) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisisan penyimpangan-penyimpangan. (5) Pengambilan tindakan koreksi dan perbaikan. Namun, ada satu tahap yang belum dilaksanakan yaitu tahap perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisisan penyimpangan-penyimpangan.

**Kata Kunci: Pengawasan, PPIU, Kanwil Kemenag DIY.**

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....  | ii   |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....  | iii  |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....   | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....  | v    |
| MOTTO .....  | vi   |
| KATA PENGANTAR .....   | ix   |
| ABSTRAK .....  | xii  |
| DAFTAR ISI.....  | xiii |
| DAFTAR TABEL.....  | xv   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xvi  |
| BAB I.....   | 1    |
| PENDAHULUAN .....  | 1    |
| A. Latar Belakang .....  | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....   | 5    |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....   | 5    |
| D. Kajian Pustaka.....   | 6    |
| E. Kerangka Teori.....   | 10   |
| F. Metode Penelitian.....  | 18   |
| G. Sistematika Pembahasan .....  | 28   |
| BAB II.....  | 29   |
| GAMBARAN UMUM KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA<br>DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA .....               | 29   |
| A. Letak Geografis Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa<br>Yogyakarta .....          | 29   |
| B. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa<br>Yogyakarta .....            | 30   |
| C. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Kementrian Agama Daerah<br>Istimewa Yogyakarta..... | 31   |

|   |    |
|---|----|
| D. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta .....                      | 33 |
| E. Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta..... | 33 |
| BAB III .....   | 38 |
| PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....   | 38 |
| A. Implementasi Peran dan Fungsi Pengawasan PPIU oleh Bidang PHU .....  | 38 |
| B. Tahap-Tahap Pengawasan PPIU oleh Bidang PHU.....   | 43 |
| C. Tipe-tipe Pengawasan PPIU oleh Bidang PHU .....  | 64 |
| BAB IV .....  | 71 |
| PENUTUP.....  | 71 |
| A. Kesimpulan .....   | 71 |
| B. Saran.....   | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 74 |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN.....  | 77 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Struktur Organisasi Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta..... | 37 |
|--|----|



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber Data.....  | 26 |
| Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....  | 27 |
| Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta ..... | 33 |
| Gambar 3. 1 Alur Pendaftaran .....  | 45 |
| Gambar 3. 2 Izin Operasional .....  | 53 |
| Gambar 3. 3 Nomor Porsi Umrah .....   | 59 |
| Gambar 3. 4 Testimoni Jemaah Umrah .....  | 61 |
| Gambar 3. 5 Pengaduan Masyarakat.....   | 67 |
| Gambar 3. 6 Formulir Pengaduan Masyarakat .....   | 69 |



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang berkaitan erat dengan pencapaian tujuan organisasi, sehingga pengawasan dalam organisasi apapun menjadi mutlak dilakukan.<sup>2</sup> Pengawasan memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan juga diartikan sebagai suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan dalam merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan atau tidak, dan juga untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan tersebut. Dari beberapa pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa pengawasan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk melakukan suatu perencanaan. Adanya pengawasan yang baik maka perencanaan yang diharapkan oleh manajemen dapat berjalan dengan maksimal.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Rahmawati Sururama, Rizki Amalia, *Pengawasan Pemerintahan*, (Bandung: Cendekia Press, 2020), hlm. 63.

<sup>3</sup> Devi Meidawati, *Sistem Pengawasan Keuangan di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Bina Ihsanul Fikri (BIF) Kantor Pusat Rejowinangun Yogyakarta Tahun 2020*, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2021).

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau yang disingkat PPIU merupakan biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah berdasarkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan syariat.<sup>4</sup> Dengan demikian PPIU bertanggung jawab memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan Undang-Undang dan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 dalam Pasal 32 ayat 3 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bahwa pengawasan dan pengendalian Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) meliputi pengawasan terhadap pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jemaah, pengurusan dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan atau kasus tertentu, dan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun pengawasan tersebut dilakukan oleh Direktur Jendral yang dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jendral Republik Indonesia di Jeddah.<sup>5</sup>

Kegiatan pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan penyelenggaraan umrah yang meliputi

---

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal 1-2.

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan ibadah umrah. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah juga bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat, mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.<sup>6</sup>

Berdasarkan data Penyelenggara Perjalanan Ibadah umrah (PPIU) di Indonesia yang terdaftar di Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus pada tahun 2019 sejumlah 1.015 PPIU.<sup>7</sup> Adapun yang masuk daftar hitam dan mendapatkan sanksi pencabutan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia sebanyak 20 biro.<sup>8</sup>

Pada bulan Desember 2019 terbukti sebanyak empat travel di Yogyakarta yang terdiri tiga travel tidak memiliki izin operasional dan satu travel yang sudah memberangkatkan jemaah umrah namun belum memiliki izin kantor cabang dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini tidak menutup kemungkinan di wilayah lain juga terjadi penipuan termasuk di Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu, pemerintah harus meningkatkan pengawasan khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Undang Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

<sup>7</sup> <https://haji.kemenag.go.id>, diakses pada tanggal 14 Februari 2023 pukul 16:50 WIB.

<sup>8</sup> <https://simpu.kemenag.go.id/home/daftarhitam>, diakses pada tanggal 10 Februari 2023 pukul 00:40 WIB.

<sup>9</sup> <https://kemenag.go.id/nasional/satgas-umrah-tertibkan-empat-travel-non-ppiu-di-yogyakarta-jztnmv> diakses pada tanggal 5 Juni 2023 pukul 09:00 WIB.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai organisasi pemerintahan bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuannya agar Kementerian Agama dapat melihat kinerja biro penyelenggara haji dan umrah secara baik dan terhindar dari penyelewengan atau penyimpangan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa jumlah PPIU dan PIHK di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 94 biro. Adapun jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) Kantor Pusat di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 sebanyak 62 biro dan jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) Kantor Cabang di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 sebanyak 32 biro.<sup>10</sup>

Banyaknya biro penyelenggara ibadah haji dan umrah di satu sisi dapat memudahkan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah. Namun di sisi lain banyak modus penipuan berkedok biro perjalanan umrah yang dilakukan oleh sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab. Kantor Wilayah Kementerian Agama berperan penting dalam melakukan pengawasan aktivitas PPIU agar terhindar dari penipuan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang membahas tentang

---

<sup>10</sup> <https://diy.kemenag.go.id/info-penting.html>, diakses pada tanggal 17 Desember pukul 23.00 WIB.

**“Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022”.**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka fokus penelitian adalah bagaimana pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang dilakukan oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022?

**C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang dilakukan oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022.
2. Manfaat Penelitian
  - a. Manfaat secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran serta sebagai pedoman dalam pengembangan ilmu pengetahuan terlebih khusus bagi kemajuan konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

#### b. Manfaat secara Praktis

##### 1) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan berpikir dalam bidang yang dikaji.

##### 2) Bagi lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam bentuk masukan-masukan untuk memaksimalkan melakukan pengawasan yang lebih intensif kepada PPIU di Daerah Istimewa Yogyakarta.

##### 3) Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi dan masukan-masukan dari lembaga penelitian sehingga dapat menjalin keakraban antara instansi dan lembaga serta meningkatkan kerja sama antar keduanya.

#### **D. Kajian Pustaka**

Tujuan telaah pustaka adalah menunjukkan originalitas penelitian dan memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti guna membedakan dan membatasi penelitian tersebut dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan terhadap penelitian sejenis adalah:

Pertama, skripsi Ari Fitrah Gayo dengan judul “Pengawasan Pemerintah terhadap Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam Mencegah Penyimpangan terhadap Jemaah di Provinsi Aceh (Studi Kasus



Kementerian Agama Provinsi Aceh)". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Aceh ditemukan metode SOP pemantauan di Aceh berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 dilakukan secara preventif. Salah satu implementasi pengawasan yang dilakukan Kementerian Agama Provinsi Aceh sesuai SOP adalah kegiatan pembinaan terhadap biro umrah yang sudah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Melalui pengawasan terpadu, pelaksanaan pengawasan Sipatuh di Aceh telah diterapkan sejak April 2018 guna memperketat pengawasan. Pelaporan prosedural melihat rencana perjalanan dan kembali. Kementerian Agama Republik Indonesia menetapkan badan khusus untuk akreditasi biro.<sup>11</sup>

Kedua, skripsi Siti Marina dengan judul "Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umrah oleh Kementerian Agama Kota Palangka Raya". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa : (1) Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama Kota Palangka Raya dalam melakukan pengawasan terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah yang selama ini dijalankan telah sesuai dan menganut isi PMA yang dicantumkan, pengawasan dilakukan sewaktu-waktu, tidak terdapat SOP secara tertulis namun tetap dijalankan secara sistematis. (2)

---

<sup>11</sup> Ari Fitrah Gayo, *Pengawasan Pemerintah terhadap Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam Mencegah Penyimpangan terhadap Jamaah di Provinsi Aceh (Studi Kasus Kementerian Agama Provinsi Aceh)*, Skripsi, (Malang: Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang, 2020), hlm. 1.

Sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Tahun 2018 pasal 35 yang menyebutkan bahwa pengawasan dan pengendalian dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah telah dilaksanakan oleh pihak travel dengan mengikuti semua prosedur yang ditetapkan oleh peraturan tersebut. (3) Kendala-kendala dalam sistem pengawasan yakni ketidaklengkapan administrasi berkas dan biaya pada pendaftaran haji, dan untuk travel penyelenggara kendalanya ialah hanya sebagian travel penyelenggara yang ada di Palangka Raya yang melaporkan ke Kementerian Agama kota.<sup>12</sup>

Ketiga, jurnal Winda Resti yang berjudul “Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Pekanbaru Tahun 2018”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Provinsi Riau belum maksimal melakukan pengawasan terhadap biro perjalanan umrah sehingga masih banyak biro perjalanan umrah yang melakukan penipuan. Pemantauan ini dilakukan dua kali dalam setahun. Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau adalah pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional, pelayanan

---

<sup>12</sup> Siti Marina, *Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umrah oleh Kementerian Agama Kota Palangka Raya*, Skripsi, (Palangka Raya: Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2019), hlm. 1.

jemaah, pengurusan dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan atau kasus tertentu dan pemenuhan ketentuan perundang-undangan.<sup>13</sup>

Keempat, Jurnal Kanzularas Iso Dina yang berjudul “Pengawasan Biro Penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa supervisi penyelenggara umrah di Kota Pekanbaru sudah baik namun masih ada faktor yang menghambat pengawasan menyelenggarakan umrah di Kota Pekanbaru yaitu komunikasi dan tidak adanya anggaran.<sup>14</sup>

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, membuktikan bahwa perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yaitu pada fokus penelitian, objek penelitian, dan waktu pelaksanaan penelitian. Penelitian ini berfokus pada hasil pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang dilakukan oleh Bidang Penyelenggara Haji Umrah (PHU) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022. Oleh karena itu, menarik untuk melakukan penelitian tentang Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022.

---

<sup>13</sup> Winda Resti, *Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Pekanbaru Tahun 2018*, *JOM FISIP*, Vol. 8, Edisi II Juli-Desember 2021, hlm. 1.

<sup>14</sup> Kanzularas Iso Dina, *Pengawasan Biro Penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru*, *JOM FISIP*, Vol. 7, Edisi II Juli-Desember 2020, hlm. 1.

## E. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Umum Tentang Pengawasan

#### a. Pengertian pengawasan

Menurut Harold Koonz, yang dikutip oleh John Salinderho dalam buku Amran Suadi dikatakan bahwa pengawasan adalah pengukuran dan pembetulan terhadap kegiatan para bawahan untuk menjamin bahwa apa yang terlaksana itu cocok dengan rencana. Jadi pengawasan itu mengukur pelaksanaan dibandingkan dengan cita-cita dan rencana, memperlihatkan dimana ada penyimpangan yang negatif dan dengan menggerakkan tindakan-tindakan untuk memperbaiki penyimpangan-penyimpangan, membantu menjamin tercapainya rencana-rencana.<sup>15</sup>

Menurut Siagian, yang dikutip dalam jurnal Kanzularas Iso Dina dikatakan bahwa pengawasan adalah upaya yang sistematis untuk mengamati dan memantau apakah berbagai fungsi aktivitas dan kegiatan yang terjadi dalam organisasi sesuai dengan rencana yang telah direncanakan sebelumnya atau tidak.<sup>16</sup>

#### b. Tujuan dan manfaat pengawasan

Tujuan pengawasan dalam buku M. Manullang adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Amran Suadi, *Sistem Pengawasan Badan Peradilan di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hlm. 16.

<sup>16</sup> Kanzularas Iso Dina, *Pengawasan Biro Penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru*, *JOM FISIP*, Vol. 7, Edisi II Juli-Desember 2020, hlm. 5.

<sup>17</sup> M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1981), hlm. 173.

Disamping tujuan, pengawasan juga memiliki manfaat terpenting. Jika ditinjau dari segi manajemen, penting adanya pengawasan adalah untuk menjamin dan menjaga agar suatu organisasi dapat berjalan sesuai dengan rencana (*planning*) yang telah dibuat dan agar suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Hal demikian pun sama maksudnya, yaitu adanya pengawasan terhadap pemerintah agar jalannya pemerintah dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan asas pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, salah satu manfaat adanya pengawasan adalah untuk mempersempit terjadinya hambatan yang ada dan meminimalisir kesalahan atau pelanggaran yang terjadi, dengan segera melakukan perbaikan. Menurut Terry dan Rue dalam buku Sururama, manfaat pengawasan relatif dan tergantung dari pentingnya kegiatan itu, sumbangan yang dibuat, serta besarnya organisasi.<sup>18</sup>

c. Tahap-tahap proses pengawasan

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan proses pengawasan. Menurut T. Hani Handoko tahap-tahap proses pengawasan terdiri dari:

1) Penetapan standard pelaksanaan (perencanaan).

Pemimpin harus menetapkan standar atau alat-alat pengukur.

Standard mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang

---

<sup>18</sup> Rahmawati Sururama, Rizki Amalia, *Pengawasan Pemerintahan*, (Bandung: Cendekia Press, 2020), hlm. 63.

dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil tujuan, sasaran, kuota, dan target pelaksanaan. Semua itu nantinya dapat digunakan sebagai standar pelaksanaan.

2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.

Pada tahap ini yang dilakukan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat, dimana pengukuran yang ditentukan ini sebaiknya murah dan mudah dilaksanakan juga dapat diterangkan kepada para karyawan.

3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan.

Pada tahapan ini, terdapat berbagai macam cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu dengan cara pengamatan (observasi), dalam bentuk laporan-laporan baik lisan maupun tertulis, dengan metode-metode otomatis, dan dengan cara inspeksi atau dengan pengambilan sampel.

4) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standard dan penganalisisan penyimpangan-penyimpangan.

Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standard dan analisis penyimpangan, maksudnya adalah perbandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standard yang telah ditetapkan dan hasil ini memungkinkan terdapat penyimpangan-penyimpangan dan pembuat keputusanlah yang mengidentifikasi penyebab-penyebab terjadinya penyimpangan. Pengukuran kinerja dengan



membandingkan standard pelaksanaan sebaiknya dilakukan berdasarkan pandangan kedepan, yang berarti jika ada penyimpangan maka penyimpangan ini dapat diperbaiki dalam pelaksanaannya nanti.

#### 5) Pengambilan tindakan koreksi dan perbaikan.

Tahapan terakhir ini dilakukan bila pada tahapan sebelumnya dipastikan bahwa telah terjadi adanya penyimpangan. Dengan tindakan perbaikan, artinya tindakan ini diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan yang menyimpang itu agar sesuai dengan standard yang telah ditentukan sebelumnya. Pelaksanaan tindakan perbaikan ini diawali dengan menganalisis apa yang telah menyebabkan terjadinya perbedaan atau penyimpangan itu.<sup>19</sup>

#### d. Tipe-tipe pengawasan

Menurut T. Handoko, ada tiga tipe dasar pengawasan:<sup>20</sup>

##### 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

<sup>19</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE, 2016), hlm. 361-363.

<sup>20</sup> *Ibid.* Hlm. 361.

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.

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 dimana 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 *past-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.

2. Regulasi Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

a. Pengawasan PPIU

1) Pengertian PPIU

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.<sup>21</sup>

2) Tujuan PPIU

PPIU bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah, sehingga jemaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat.<sup>22</sup>

3) Dasar hukum PPIU

Dasar hukum yang mengatur tentang PPIU adalah Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018.

4) Peran dan fungsi kementerian agama terhadap PPIU

Peran dan fungsi kementerian agama terhadap PPIU yakni melakukan pengendalian meliputi aspek pembinaan dan pengawasan berdasarkan standar pelayanan minimal PPIU. Pengawasan diantaranya meliputi pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jemaah, pengurusan dan penggunaan visa, indikasi

---

<sup>21</sup> Undang Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, BAB 1 pasal 1 ayat 1.

<sup>22</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018, BAB I pasal 3.

penyimpangan dan atau kasus tertentu serta ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>23</sup>

Amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 99-102 secara beruntun menyebutkan bahwa:

- 1) Menteri mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan Ibadah Umrah.
- 2) Pengawasan dan evaluasi dilaksanakan oleh aparatur tingkat pusat atau daerah terhadap pelaksanaan, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang dilakukan oleh PPIU kepada Jemaah Umrah.
- 3) Dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan evaluasi pelaksanaan ibadah umrah, Menteri dapat membentuk tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah.
- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tim koordinasi diatur dengan peraturan Menteri.<sup>24</sup>

Pengawasan ibadah umrah dilaksanakan secara terpadu dengan kementerian atau lembaga terkait. Hasil pengawasan dan evaluasi pelaksanaan ibadah umrah digunakan untuk dasar akreditasi

---

<sup>23</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018, BAB VIII pasal 32 ayat 3.

<sup>24</sup> Undang-Undang nomor 8 Tahun 2019, Pasal 99-102.

dan penerapan sanksi. Ketentuan lebih lanjut mengenai pengawasan dan evaluasi diatur dengan peraturan Menteri.<sup>25</sup>

Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah BAB VIII Pengawasan dan Pengendalian Pasal 32 menjelaskan bahwa:

- 1) Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal.
- 2) Dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Direktur Jenderal dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten atau kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah.
- 3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengawasan terhadap pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jemaah, pengurusan dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan atau kasus tertentu, dan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Dalam hal Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten atau kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah melakukan pengawasan sendiri, hasil pengawasan dilaporkan kepada Direktur Jenderal.

---

<sup>25</sup> Noor Hamid, *Manajemen Haji & Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 403.

5) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat bekerja sama dengan instansi pemerintah atau lembaga terkait.<sup>26</sup>

#### b. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan ibadah umrah mengacu pada PMA Nomor 8 Tahun 2018 pasal 29-31 dijelaskan bahwa jemaah dapat mengadukan pelaksanaan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah kepada perwakilan pemerintah Republik Indonesia di luar negeri, PPIU, atau Kementerian Agama. Adapun pengaduan dapat disampaikan kepada Direktorat Jenderal, Kantor Wilayah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota. Untuk menerima pengaduan PPIU wajib:

- a. Menyediakan sarana penyampaian pengaduan jemaah
- b. Memiliki mekanisme penanganan pengaduan jemaah
- c. Membuat berita acara penanganan pengaduan jemaah.<sup>27</sup>

### F. Metode Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni pendekatan dinamisnya yang tiada henti terhadap analisis data.<sup>28</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana data-datanya diperoleh dari lapangan, baik data lisan maupun

<sup>26</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018, BAB VIII pasal 32-35.

<sup>27</sup> *Ibid.*, pasal 29-31.

<sup>28</sup> Janet M. Ruane, *Penelitian Lapangan; Saksikan dan Pelajari Seri Dasar-Dasar Metode Penelitian*, (Perpustakaan Nasional RI: Katalog Dalam Terbitan (KDT): Nusamedia, 2021), hlm. 14.



data tertulis (dokumen). Penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek 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 Daerah Istimewa Yogyakarta, JFT (Jabatan Fungsional Tertentu) Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus, PPIU yang terdiri dari Direktur Utama PT. Zhafirah Mitra Madina, Manajer Operasional PT. Nur Ramadhan, Kepala Cabang PT. Pariwisata Andalan Indonesia (PADI Tour).

Objek adalah yang menjadi titik fokus, adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pengawasan PPIU oleh bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022.

## 3. Sumber Data

Data Primer dalam buku Bagja Waluya yaitu data atau keterangan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya.<sup>29</sup> Data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, JFT (Jabatan Fungsional Tertentu) Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus, PPIU yang terdiri dari Direktur Utama PT.

---

<sup>29</sup> Bagja Waluya, *Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*, (Bandung: PT. Setia Purna Inves), hlm. 79.

Zhafirah Mitra Madina, Manajer Operasional PT. Nur Ramadhan, Kepala Cabang PT. Pariwisata Andalan Indonesia (PADI Tour).

Sekunder (tertulis) dalam buku Bagja Waluya yaitu keterangan yang diperoleh dari pihak kedua, baik berupa orang maupun catatan, seperti buku, laporan, buletin, dan majalah yang sifatnya dokumentasi.<sup>30</sup> Pada penelitian ini, data sekunder yang diperoleh peneliti terdiri dari dokumen dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dan regulasi yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia khususnya dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Menurut Denzin dalam buku karya R.A. Fadhallah, mendefinisikan wawancara sebagai percakapan *face to face* (tatap muka), dimana salah satu pihak menggali informasi dari lawan bicaranya.<sup>31</sup> Wawancara sendiri terdiri dari beberapa macam, yakni wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur.<sup>32</sup>

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara semi terstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara yang terstruktur.

Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm. 79.

<sup>31</sup> R.A. Fadhallah, *Wawancara*, (Jakarta Timur: UNJ Press, 2020), hlm. 1.

<sup>32</sup> Sigit Hermawan, Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, (Malang: Media Nusa Creative), hlm. 200.

permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.<sup>33</sup> Narasumber yang peneliti wawancara yakni Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, JFT (Jabatan Fungsional Tertentu) Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus, PPIU yang terdiri dari Direktur Utama PT. Zhafirah Mitra Madina, Manajer Operasional PT. Nur Ramadhan, Kepala Cabang PT. Pariwisata Andalan Indonesia (PADI Tour).

b. Observasi

Observasi dalam buku karya Albi Anggito & Johan Setiawan merupakan kegiatan yang melibatkan seluruh kekuatan indera seperti pendengaran, penglihatan, perasa, sentuhan, dan cita rasa berdasarkan pada fakta-fakta peristiwa empiris.<sup>34</sup> Dalam penelitian ini menggunakan observasi pasif, yaitu proses observasi tidak ikut serta dalam kegiatan pengawasan yang dilakukan pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Melainkan hanya melakukan pengamatan yang terjadi sebagai langkah untuk memperoleh data yang valid.

---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 115-116.

<sup>34</sup> Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 111.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengumpulan data merujuk pada materi seperti foto, video, film, memo, surat, catatan harian, catatan kasus klinis, dan memorabilia segala macam yang bisa digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bagian dari studi kasus yang sumber data utamanya adalah observasi atau wawancara partisipan.<sup>35</sup> Alat yang digunakan dalam dokumentasi penelitian ini adalah *camera*.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:<sup>36</sup>

### a. Pengumpulan data (*data collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data tersebut dapat dilakukan dengan berhari-hari, bahkan juga berbulan-bulan sehingga peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> *Ibid.*, hlm. 146.

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta), hlm. 404.

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm. 134.

b. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi kata kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.<sup>38</sup>

c. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif dapat dirancang dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data yakni dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.<sup>39</sup>

d. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verificaton*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dari analisis penelitian. Merupakan hasil dari pengumpulan data, proses reduksi data dan penyajian dalam bentuk konten analisis dengan penjelasan-penjelasan. Menurut Miles dan Huberman

---

<sup>38</sup> Satriani, "Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara", Skripsi, (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2017), hlm. 44.

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 137.

penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila sebaliknya dimana kesimpulan tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>40</sup>

#### 6. Teknik Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Menurut Sugiyono dalam bukunya, uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*, *credibility*.<sup>41</sup>

Uji *transferability* adalah validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel diambil. Laporan penelitian dibuat serinci mungkin, jelas, sistematis dan dapat dipercaya, sehingga pembaca memperoleh gambaran secara jelas. Dengan demikian, pembaca dapat menentukan dapat atau tidaknya penelitian diaplikasikan di tempat lain.

---

<sup>40</sup> *Ibid.*, hlm. 141-142.

<sup>41</sup> *Ibid.*, hlm. 121.



Uji *dependability* adalah suatu penelitian apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Uji ini dilakukan karena banyaknya peluang seorang peneliti mempunyai data tanpa turun ke lapangan secara langsung, maka penelitian ini tidak *reliable* atau *dependable*. Uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian dengan pembimbing untuk dapat menerangkan seluruh kegiatan data sampai analisisnya dan pengambilan keputusan.

Uji *confirmability* disebut juga dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian ini dapat dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.<sup>42</sup>

Uji *credibility* (kredibilitas) merupakan data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Uji kredibilitas ada 3 macam, diantaranya perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, dan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data

---

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 270- 276.

yang telah ada. Triangulasi ini digunakan untuk menguji kredibilitas data. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai teknik dan waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber data, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.<sup>43</sup>

Adapun uji keabsahan data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini sebagaimana terdapat dalam buku Sugiono adalah menggunakan uji kredibilitas triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi yang digunakan oleh peneliti dalam teknik uji keabsahan data yakni triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

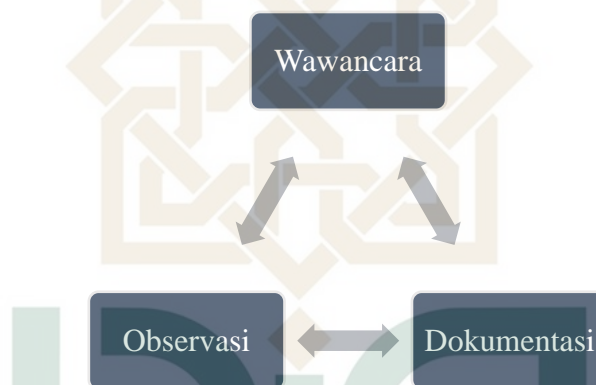


**Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber Data**

Triangulasi sumber data digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data yaitu:

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 189.

- 1) Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 2) JFT (Jabatan Fungsional Tertentu) Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus.
- 3) Tiga Pimpinan PPIU yang terdiri dari Kepala Cabang PT. Pariwisata Andalan Indonesia (PADI Tour), Manajer Operasional PT. Nur Ramadhan, Direktur Utama PT. Zhafirah Mitra Madina.



**Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data**

Triangulasi teknik pengumpulan data digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuisioner.<sup>44</sup> Jika terdapat data yang berbeda maka diperlukan diskusi lebih lanjut oleh peneliti kepada sumber data untuk mengetahui mana data yang benar, atau bahkan semua data itu benar namun dari sudut pandang yang berbeda.

<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm. 191.

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibutuhkan untuk mempermudah pemahaman dan penyusunan skripsi, adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini, yang meliputi:

**BAB I:** Pada bab ini berisi tentang pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, dan metode penelitian.

**BAB II:** Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lembaga yang diteliti, dan pada penelitian ini adalah gambaran umum dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta berupa sejarah lembaga, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi.

**BAB III:** Pada bab ini membahas tentang laporan penelitian yang dikomparasikan dan disinkronkan antara teori dan realita.

**BAB IV:** Pada bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian yang berisi tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah. Saran yang membangun dibutuhkan oleh lembaga, serta mencantumkan daftar pustaka untuk mengetahui referensi yang digunakan, serta lampiran-lampiran.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengawasan PPIU yang dilakukan oleh bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 telah berjalan dan dilaksanakan cukup baik sesuai dengan proses tahap pengawasan yang meliputi (1) Penetapan standard pelaksanaan (perencanaan) yakni dengan menggunakan UU Nomor 8 Tahun 2019 dan PMA Nomor 8 Tahun 2018 sebagai standar proses pengawasan. (2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan yakni tidak lepas dari lima pasti. (3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan yakni melalui laporan, siskopatuh, survei kepuasan jemaah. (4) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisisan penyimpangan-penyimpangan. (5) Pengambilan tindakan koreksi dan perbaikan. Pertama, melalui forum komunikasi terhadap PPIU jika terdapat penyimpangan. Kedua, melalui koordinasi dengan pusat terkait dengan perbaikan untuk PPIU selanjutnya. Ketiga, ketika ada permasalahan di lapangan dengan melakukan evaluasi dan BAP jika melebihi batas standar undang-undang dan PMA.. Diantara lima tahap pengawasan diatas, ada satu tahap yang belum dilaksanakan yaitu tahap perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisisan penyimpangan-penyimpangan. Sebab banyak PPIU yang tidak melaporkan jumlah jemaah yang akan diberangkatkan kepada Bidang PHU. Karena dengan adanya PPIU yang melaporkan jumlah keberangkatan jemaah dapat membantu

mereka dalam mengevaluasi untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang dan bisa menerapkan PMA dan UU yang sebelumnya sehingga mereka menyesuaikan. Selain itu, bidang PHU belum membandingkan pelaksanaan kegiatan dengan standar penganalisisan penyimpangan karena terkendala kurangnya sumberdaya manusia, waktu yang tersedia, dan anggaran dari pemerintah.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, penyusun dapat merekomendasikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan positif untuk Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta maupun untuk peneliti selanjutnya.

### **1. Saran Bagi Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.**

Meskipun pengawasan PPIU oleh bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta sudah dilakukan dengan cukup baik, tetapi masih ada beberapa tahap pengawasan yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, khususnya tahap perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisisan penyimpangan-penyimpangan.

### **2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar hasil penelitian ini menjadi bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode penelitian yang lain. Sehingga hasil penelitian tersebut dapat dibandingkan dengan penelitian ini maupun penelitian terdahulu, agar dapat



mengetahui secara luas dan lebih mendalam terkait pengawasan PPIU yang dilakukan oleh bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta seiring perkembangan zaman.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andrian J, *Fungsi Pengawasan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Jambi Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh*, Skripsi, Jambi: Universitas Jambi, 2022.
- Anggito Albi & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Dina Kanzularas Iso, *Pengawasan Biro Penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru, JOM FISIP*, Vol. 7, Edisi II Juli-Desember 2020.
- Dokumen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY, diambil pada tanggal 14 Maret 2023, pukul 08.48 WIB, di ruang Kantor PHU Kanwil Kemenag DIY.
- Dokumen Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY, “Struktur Organisasi Kanwil Kemenag DIY”, <https://diy.kemenag.go.id/page-11-struktur-organisasi.html> diakses Tanggal 03 April 2023 pukul 14:00 WIB.
- Fadhallah R.A., *Wawancara*, Jakarta Timur: UNJ Press, 2020.
- Farhanah Nurul, Kusnadi, Hidayat, *Efektivitas Penggunaan SISKOPATUH dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pada Pusat Informasi Haji Provinsi Sumatra Selatan*, ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, Vol. 2, No. 5, April 2023.
- Gayo Ari Fitrah, *Pengawasan Pemerintah terhadap Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam Mencegah Penyimpangan terhadap Jamaah di Provinsi Aceh (Studi Kasus Kementerian Agama Provinsi Aceh)*, Skripsi, Malang: Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang, 2020.
- Hamid Noor, *Manajemen Haji & Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, 2020.
- Handoko T. Hani, *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPF, 2016.
- Hermawan Sigit, Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, Malang: Media Nusa Creative.
- <https://diy.kemenag.go.id/2018/index.php/web/data/2.2>, diakses pada tanggal 05 Mei 2023, pukul 22:45 WIB
- <https://diy.kemenag.go.id/info-penting.html> *Daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan PIHK Kantor Pusat DIY Tahun 2022.*

<https://haji.kemenag.go.id> PPIU.

<https://haji.kemenag.go.id/v4/kemenag-kemenkes-siapkan-integrasi-aplikasi-siskopatuh-dan-peduli-lindungi>, diakses pada tanggal 11 Mei 2023, pukul 11:09 WIB.

<https://kemenag.go.id/nasional/satgas-umrah-tertibkan-empat-travel-non-ppiu-di-yogyakarta-jztnmv> diakses pada tanggal 5 Juni 2023 pukul 09:00 WIB.

<https://simpu.kemenag.go.id/home/daftarhitam> *Data PPIU yang Masuk Daftar Hitam.*

Marina Siti, *Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umrah oleh Kementerian Agama Kota Palangka Raya*, Skripsi, Palangka Raya: Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2019.

Meidawati Devi, *Sistem Pengawasan Keuangan di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Bina Ihsanul Fikri (BIF) Kantor Pusat Rejowinangun Yogyakarta Tahun 2020*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2021.

Nisfatimah Siti Nurvia, *Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tuban*, Skripsi, Surabaya: Fakultas Dakwah dan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2022.

Observasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 14 Maret 2023, pukul 09:00 WIB.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Bab 2, Bagian 6, Pasal 185.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*).

Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Resti Winda, *Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Pekanbaru Tahun 2018*, JOM FISIP, Vol. 8, Edisi II Juli-Desember 2021.

Ruane Janet M., *Penelitian Lapangan; Saksikan dan Pelajari Seri Dasar-Dasar Metode Penelitian*, Perpustakaan Nasional RI: Katalog Dalam Terbitan (KDT): Nusamedia, 2021.

Satriani, *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*, 2017.

Suadi Amran, *Sistem Pengawasan Badan Peradilan di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2018.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, 2013.

Sururama Rahmawati, Rizki Amalia, *Pengawasan Pemerintahan*, Bandung: Cendekia Press, 2020.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Waluya Bagja, *Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*, Bandung: PT. Setia Purna Inves.