

**IMPLEMENTASI AKREDITASI PADA
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH HAJI
KHUSUS OLEH LEMBAGA SERTIFIKASI UMRAH
DAN HAJI KHUSUS PT. BHAKTI MANDIRI WISATA
INDONESIA**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

**Marzuq Zaidi Mufid
NIM 20102040055**

Dosen Pembimbing:

**Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
NIP. 19881215 201903 1 009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2025**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



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-177/Un.02/DD/PP.00.9/01/2026

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI AKREDITASI PADA PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH HAJI KHUSUS OLEH LEMBAGA SERTIFIKASI UMRAH DAN HAJI KHUSUS PT. BHAKTI MANDIRI WISATA INDONESIA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MARZUQ ZAIDI MUFID
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040055
Telah diujikan pada : Rabu, 21 Januari 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 6978805e47bea

Ketua Sidang

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED



Valid ID: 6978695178b94

Penguji I

Muhammad Toriq Nurmadiansyah,
S.Ag., M.Si
SIGNED



Valid ID: 6976aac0c3c2c

Penguji II

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED



Valid ID: 69798b1a68cd7

Yogyakarta, 21 Januari 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Marzuq Zaidi Mufid
NIM : 20102040055
Judul Skripsi : Implementasi Pelaksanaan Akreditasi Penyelenggara Perjalanan / Ibadah Haji Khusus di Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia.

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 13 Januari 2026

Mengetahui:
Ketua Program Studi

Munif Sofihan, MPA
NIP. 19851209 201903 1 002

Dosen Pembimbing

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
NIP. 19881215 201903 1 009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marzuq Zaidi Mufid
NIM : 20102040055
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

**IMPLEMENTASI PELAKSANAAN AKREDITASI PENYELENGGARA
PERJALANAN IBADAH HAJI KHUSUS DI LEMBAGA SERTIFIKASI
UMRAH DAN HAJI KHUSUS PT. BHAKTI MANDIRI WISATA
INDONESIA** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme,
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
mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Januari 2026

Yang menyatakan,



Marzuq Zaidi Mufid
20102040055

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada Almamater Program Studi Manajemen

Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan

Kalijaga Yogyakarta.



MOTTO

وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ
يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٢١٦﴾

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.” (Q.S Al-Baqarah : 216)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Qur'an NU Online <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/216> diakses 23 November 2025.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, nikmat, hidayah, serta *'inayah*-Nya, sehingga penelitian skripsi yang peneliti tulis ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Agung, yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa rahmat bagi alam semesta.

Peneliti kembali mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan kenikmatan, salah satunya adalah kenikmatan menuntut ilmu sedari kecil hingga menginjak usia dewasa. Alhamdulillah, peneliti telah sampai pada tahap terakhir jenjang perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga ini, dengan selesainya proses penyusunan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelaksanaan Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus di Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia.” sebagai syarat diperolehnya gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada tahun 2025.

Tentunya dalam sepanjang proses penyusunan skripsi ini, telah mengalami berbagai rintangan, terdapat kekurangan dan kesalahan di dalamnya. Baik dalam segi penyampaian, penulisan, dan lain sebagainya. Peneliti menyadari bahwa selesainya penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dorongan dari banyak pihak. Oleh karena itu izinkan peneliti memberi ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Solihan, S.Sos.I, M.P.A., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. H. Muhammad Irfai Muslim, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah sabar, meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan kemudahan dalam Penelitian Skripsi.
5. Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd., selaku dosen Pembimbing Akademik, yang senantiasa memberikan arahan, motivasi dan bantuan dengan penuh kesabaran untuk membimbing dari awal semester sampai akhir semester sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Ibu dosen program studi manajemen dakwah yang telah memberikan ilmu serta pengarahan dengan sangat sabar kepada peneliti selama menjalani masa perkuliahan.
7. Kepada seluruh narasumber, Bapak Basori Alwi, S.Ag., M.A., Bapak Aji Riyanto Putro, Bapak Amru Hasani, Bapak Kanzul Fikri Barzani, Bapak Muhammad Risky, Bapak H.R. Tanto Sri Hartanto S.H. yang telah bersedia menjadi narasumber wawancara sehingga membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi.
8. Kepada kedua orang tua peneliti, Bapak Wirjonanto, Ibu Wuskoni, Kedua kakak, Naila Fathinia, Laili Wafiqoh dan adik peneliti, Muhammad Husni

Mubarak, yang senantiasa mendengarkan segala keluh kesah, memberikan semangat, dorongan, motivasi dan tidak lupa beserta seluruh doa baiknya.

9. Kepada teman-teman santri pondok pesantren Al-Munawwir kompleks L, yang sudah menjadi penyemangat, dan terkhusus Mas Latif, Afif, Fattah, Affandi, yang sudah berkenan meminjamkan laptopnya untuk kelancaran skripsi peneliti.
10. Kepada seluruh civitas akademika SMA Kolombo yang telah memberikan pengalaman dan pelajaran hidup terbaik bagi peneliti.
11. Kepada teman-teman Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2020 yang peneliti banggakan, yang menjadi teman berjuang bersama hingga akhir, semoga semuanya mendapatkan akhir yang indah.
12. Serta kepada seluruh pihak yang telah mencurahkan ide, pikiran, saran, bimbingan serta motivasi kepada peneliti tanpa pamrih, mohon maaf peneliti tidak dapat menyebutkan satu-persatu namun hal itu tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih dari peneliti.

Dengan selesainya skripsi ini, semoga bisa menjadi penelitian yang bermanfaat untuk dunia akademik, rekan-rekan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dan tentunya juga untuk para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 6 November 2025



Marzuq Zaidi Mufid
20102040055

ABSTRAK

Marzuq Zaidi Mufid (20102040055), *Analisis Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus Pada Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus Oleh PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia*, Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2025.

Meningkatnya minat masyarakat Indonesia terhadap haji khusus ditandai dengan peralihan jemaah dari program haji Furoda, terutama setelah layanan tersebut tidak dibuka pada tahun 2025. Kebutuhan akan kepastian keberangkatan serta pertumbuhan permintaan umrah setiap tahun menegaskan pentingnya penyelenggaraan layanan yang memenuhi standar. Oleh karena itu, undang-undang mengamankan pelaksanaan akreditasi sebagai instrumen penetapan dan pemenuhan standar layanan. Namun, perluasan peluang bagi biro perjalanan untuk menjadi penyelenggara Umrah dan Haji Khusus juga menimbulkan persoalan ketidakpatuhan, seperti ketidaksesuaian standar operasional, penyediaan fasilitas di bawah Standar Pelayanan Minimum (SPM), hingga praktik penipuan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan akreditasi Penyelenggara Ibadah Umrah dan Haji Khusus oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LSUHK) PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif naturalistik dengan teknik triangulasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan akreditasi yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi sudah berjalan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu KMA No. 1251 Tahun 2021. Proses akreditasi meliputi pengajuan permohonan dan dokumen persyaratan melalui sistem SISKOPATUH, dilanjutkan dengan verifikasi administrasi oleh Kementerian Agama, penetapan lembaga sertifikasi, pelaksanaan audit lapangan, serta penerbitan sertifikat akreditasi. Penilaian mencakup aspek sarana, struktur organisasi dan SDM, pelayanan, serta sistem manajemen usaha, dengan tambahan instrumen khusus bagi PIHK.

Kata kunci: Akreditasi; Haji Khusus; Umrah

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PENGESAHAN TUGAS AKHIR..... | i |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 8 |
| D. Kajian Pustaka | 11 |
| E. Kajian Teori | 16 |
| F. Metode Penelitian | 38 |
| G. Sistematika Pembahasan | 47 |
| | |
| BAB II GAMBARAN UMUM | 48 |
| A. Gambaran Lembaga Sertifikasi Bhakti Mandiri Wisata Indonesia | 48 |
| B. Letak Geografis..... | 51 |
| C. Visi, Misi dan Tujuan Lembaga..... | 52 |
| D. Struktur Organisasi | 53 |
| E. Uraian Tugas Peran Pengelola LS BMWI | 54 |
| F. Daftar Klien Sertifikasi PPIU & PIHK | 71 |
| G. Ruang Lingkup Layanan LS BMWI..... | 72 |
| | |
| BAB III PEMBAHASAN | 73 |
| A. Peran Antar Lembaga Dalam Proses Akreditasi | 73 |
| B. Sosialisasi Regulasi Akreditasi PPIU dan PIHK | 77 |
| C. Tujuan, Manfaat dan Pentingnya Akreditasi PPIU maupun PIHK..... | 81 |
| D. Gambaran Proses Akreditasi di Lembaga Sertifikasi PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia | 87 |
| 1. Permohonan dan Perjanjian Kontrak Akreditasi..... | 88 |
| 2. Penghitungan <i>Mandays</i> (Waktu Audit) | 98 |
| 3. Penetapan Tim Evaluator | 100 |
| 4. Penugasan Tim Evaluator | 103 |
| 5. Audit Tahap Dua atau Audit Lapangan | 104 |
| 6. Ruang Lingkup Penilaian dan Pemenuhan Instrumen | 110 |
| 7. <i>Review</i> dan Penetapan Keputusan..... | 115 |
| 8. Keluhan dan Banding..... | 116 |

| | |
|---|------------|
| 9. Penerbitan dan Pelaporan Sertifikasi | 119 |
| 10. <i>Surveillance</i> | 122 |
| 11. Transfer Sertifikasi..... | 126 |
| 12. Biaya Akreditasi..... | 127 |
| 13. Resertifikasi | 129 |
| 14. Pembekuan, Pencabutan, dan Pengaktifan Kembali Sertifikat..... | 131 |
| E. Pengawasan Pasca Akreditasi | 135 |
| F. Analisis Implementasi Akreditasi PIHK dengan Teori Van Meter & Van Horn | 142 |
| G. Faktor Pendukung dan Penghambat Akreditasi | 163 |
| H. Rekomendasi Bagi PPIU dan PIHK dalam Kesiapan Menghadapi Proses Akreditasi | 172 |
| BAB IV PENUTUP | 174 |
| A. Kesimpulan | 174 |
| B. Saran | 176 |
| DAFTAR PUSTAKA | 174 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 178 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| Gambar 2 Triangulasi Sumber Data..... | 45 |
| Gambar 3 Lokasi LS BMWI..... | 51 |
| Gambar 4 Struktur Organisasi..... | 53 |
| Gambar 5 Alur Akreditasi..... | 87 |
| Gambar 6 Form Permohonan Sertifikasi pada SISKOPATUH | 92 |
| Gambar 8 Alur visitasi dan audit lapangan | 104 |
| Gambar 9 Alur Keluhan Banding | 116 |
| Gambar 10 Alur Surveillance..... | 122 |
| Gambar 11 Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat | 131 |



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Daftar Klien LSUHK Sebagai Sumber Data | 71 |
| Tabel 2 Waktu Dasar Audit | 99 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Minat masyarakat terhadap penyelenggaraan haji khusus tahun 2026 menunjukkan peningkatan, terlihat dari banyaknya calon jemaah yang beralih dari program haji furoda ke haji khusus. Pergeseran ini terjadi karena pada tahun 2025 pemerintah Arab Saudi tidak membuka pelaksanaan haji furoda, sehingga banyak calon jemaah memilih jalur haji khusus untuk memastikan keberangkatan mereka ke Tanah Suci. Menurut Marketing Manager Tiga Cahaya Utama (TCU), Hady Miqdad Arrosyid, pengalaman tersebut membuat pihaknya lebih berhati-hati dalam perencanaan. Ia menjelaskan bahwa kegagalan pelaksanaan haji furoda tahun 2025 justru mendorong peningkatan minat masyarakat terhadap jalur haji khusus, dengan kenaikan sekitar 40 persen dibanding tahun sebelumnya, dan rata-rata 15-20 calon jemaah baru setiap bulan. Banyak di antara mereka beralih ke haji khusus sebagai langkah antisipatif untuk memperoleh kepastian keberangkatan.¹

Sejalan dengan peningkatan minat terhadap haji khusus, tren keberangkatan jemaah umrah asal Indonesia juga menunjukkan pertumbuhan yang konsisten dan signifikan setiap tahunnya. Berdasarkan data resmi Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), hingga 13 April 2025 tercatat sebanyak 648.485 jemaah

¹ Mahmudin, "Peminat Kuota Haji Khusus Di Kota Malang Meningkat Khawatir Ada Peniadaan Furoda Lagi," Jawa Pos Radar Malang, 2025, <https://radarmalang.jawapos.com/kota-malang/816766572/peminat-kuota-haji-khusus-di-kota-malang-meningkat-khawatir-ada-peniadaan-furoda-lagi>.

telah berangkat ke Tanah Suci. Angka ini tergolong tinggi, mengingat periode tersebut masih berada pada awal tahun dan belum memasuki musim puncak keberangkatan umrah yang biasanya terjadi menjelang akhir tahun.²

Sementara itu, Kasubdit Pemantauan dan Pengawasan Ditjen PHU Kemenag RI, H. Affan Rangkuti, menyampaikan bahwa secara nasional terdapat 3.608 Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan 942 Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah terdaftar. Adapun di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), jumlah PPIU mencapai 60 dan PIHK sebanyak 19, menunjukkan perkembangan signifikan dalam ekosistem penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus di daerah tersebut.³

Namun demikian, kebijakan yang memberikan ruang bagi travel untuk menjadi penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus memunculkan masalah baru, yaitu banyaknya travel yang tidak memenuhi standar penyelenggara umrah dan haji khusus, bahkan di antaranya ada yang tidak mengantongi izin dari Kementerian Agama. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya oleh pemerintah sebagai regulator. Baik standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan standar pelayanan di tanah suci.⁴

² Sofarul, "Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada 2025 - GoodStats," Goodstats.id, 2025, <https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHB>.

³ Humas Kanwil Kemenag DIY, "Kemenag DIY Gelar Pembinaan PPIU Dan PIHK, Siap Sambut Kementerian Haji Dan Umrah - Website Kementerian Agama RI Kanwil DIY," diy.kemenag.go.id, 2025, <https://diy.kemenag.go.id/news/50842-kemenag-diy-gelar-pembinaan-ppiu-dan-pihk-siap-sambut-kementerian-haji-dan-umrah.html>.

⁴ Muh Darmawan Tri Febriansyah and Sabri Samin, "Pelayanan Ibadah Haji Khusus Melalui Travel Di Kota Makassar," *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 3, no. 1 (2022): 133–43.

Permasalahan yang muncul pada musim haji tahun 2019 M/1440 H terkait dengan haji khusus adalah pemenuhan standar pelayanan minimum (SPM) khususnya pada aspek akomodasi, apartemen transit, dan pelayanan masyair (Armuzna). Meskipun Kemenag telah menetapkan bahwa akomodasi bagi jemaah haji khusus minimal harus menggunakan hotel bintang 4, pada praktiknya ditemukan sejumlah PIHK yang menurunkan standar tersebut menjadi hotel bintang 3, sehingga tidak lagi representatif bagi kenyamanan dan kelayakan pelayanan jemaah.⁵

Fenomena ini sejalan dengan temuan lebih aktual yang menunjukkan bahwa masih banyak travel yang tidak memenuhi standar penyelenggaraan yang ditetapkan pemerintah, bahkan sebagian beroperasi tanpa izin resmi. Data terbaru mencatat bahwa pada september-oktober 2024, Kementerian Agama membekukan izin operasional 349 PPIU karena belum menyelesaikan proses sertifikasi akreditasi wajib. Kondisi ini menegaskan masih lemahnya kepatuhan sebagian penyelenggara perjalanan ibadah terhadap regulasi mutu layanan, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan kerugian dan ketidakpastian bagi jemaah.⁶

Sebagai contoh kasus lagi di Aceh, dua pemilik perusahaan perjalanan ibadah umrah ditetapkan sebagai tersangka dugaan penipuan, karena tidak memberangkatkan jemaah yang sudah membayar biaya umrah ke Tanah Suci. Pada

⁵ Biro HDI Kemenag, “Kemenag Akan Evaluasi PIHK Yang Tidak Penuhi SPM | Nasional | Kementerian Agama RI,” *Kemenag.go.id*, 2019, <https://kemenag.go.id/nasional/kemenag-akan-evaluasi-pihk-yang-tidak-penuhi-spm-r6k7d9>.

⁶ Humas HIMPUGH, “HIMPUGH: Kemenag Tak Komunikatif, Pembekuan Ijin PPIU Dilakukan Tanpa Peringatan Dan Konfirmasi,” *himpuh.or.id*, 2024, <https://himpuh.or.id/blog/detail/1865/himpuh-kemenag-tak-komunikatif-pembekuan-ijin-ppiu-dilakukan-tanpa-peringatan-dan-konfirmasi>.

kasus pertama, PT. Elhanief Tour and Travel, mencapai 47 orang dengan kerugian Rp 891 juta. Sedangkan pada kasus kedua yaitu PT Istiqlal Sarana Wisata and Travel, memakan korban sebanyak 27 orang, dengan uang yang sudah disetor untuk biaya ibadah umrah mencapai Rp 608 juta. Kejadian serupa terjadi sebanyak empat biro perjalanan umrah dan haji telah dicabut izin usahanya oleh Kementerian Agama. Empat biro itu antara lain PT. Amanah Bersama Ummat (Abu Tours), Solusi Balad Lumampah (SBL), Mustaqbal Prima Wisata dan Interculture Tourindo. Khusus Abu Tours, SBL dan Mustaqbal Prima Wisata, izin mereka dicabut karena gagal memberangkatkan jemaahnya.⁷ Pada tahun 2022 lalu 46 jemaah haji furoda (non-kuota) asal Indonesia dipulangkan karena tidak menggunakan visa resmi. Jemaah haji itu disebut-sebut diberangkatkan melalui PT Alfatih Indonesia Travel yang berkantor di Bandung Barat, Jabar. Kerugian dari 45 calon jemaah haji yang menjadi korban penipuan ini mencapai Rp 4,6 miliar.⁸

Penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus dibawah pembinaan dan pengawasan Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, sebagaimana tertuang dalam PMA Nomor 42 Tahun 2016 pasal 352 bahwa Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang umrah dan haji khusus, akreditasi penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umrah, pemberian

⁷ Nurmaryitah, “Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh Dalam Reduksi Tingkat Fraud Pada Penyelenggara Travel Umrah Dan Haji Khusus” (UIN Ar-Raniry, 2022).

⁸ Wisma Putra, “Terungkapnya Kasus Penipuan Haji Furoda, Bos Travel Jadi Tersangka,” detik.com, 2023, <https://www.detik.com/jabar/hukum-dan-kriminal/d-6497703/terungkapnya-kasus-penipuan-haji-furoda-bos-travel-jadi-tersangka>.

bimbingan teknis, pemantauan, evaluasi, pengawasan, pengendalian, dan pelaporan di bidang penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁹

Dalam rangka mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, khususnya dalam hal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus yang dilaksanakan oleh masyarakat, Undang-Undang telah mengatur salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan pelaksanaan sertifikasi terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Sertifikasi ini dilakukan untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus untuk memastikan bahwa jemaah memperoleh pelayanan yang dipersyaratkan.¹⁰

Penting bagi calon jemaah umrah untuk selalu mencari, memahami, serta *cross check* kembali mengenai legalitas dan izin resmi yang dimiliki oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji khusus (PIHK) yang akan dipilih. sertifikasi dari lembaga menjadi bukti bahwa PPIU telah memenuhi standar dan syarat yang ditetapkan untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus. Kementerian Agama terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan perjalanan umrah dan haji khusus demi memperbaiki pelayanan pada jemaah. salah satu upaya yang dilakukan ialah melimpahkan pelaksanaan akreditasi kepada lembaga profesional.

⁹ Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020).

¹⁰ Keputusan Menteri Agama Nomor 1251 Tahun 2021 Tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Salah satu layanan akreditasi yang diberikan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) adalah skema akreditasi Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus (LSUHK), yaitu skema yang diperuntukkan bagi organisasi yang menyelenggarakan audit dan sertifikasi biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri Agama untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah berdasarkan Peraturan Menteri Agama yang berlaku. Organisasi yang menyelenggarakan audit dan sertifikasi tersebut dinamakan Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus (LSUHK).

Pada tahun 2018 Pemerintah melalui Kementerian Agama (Kemenag) menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 337 Tahun 2018 tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggaraan Ibadah Umrah. Pada pelaksanaannya, Sertifikasi/Akreditasi bersifat wajib (*mandatory*) tersebut dilaksanakan oleh Kemenag dengan memberikan tugas kepada Lembaga Sertifikasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (LSPPIU) yang terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Selanjutnya pada tahun 2021 peraturan tersebut mengalami perbaikan terhadap konsep skema dan kriteria akreditasi serta sertifikasi sebagaimana amanat dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Pasal 148 ayat 6. Peraturan tersebut diubah dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 1251 Tahun 2021 tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Sertifikasi PPIU dan PIHK bersifat wajib (*mandatory*) tersebut dilaksanakan oleh Kemenag

dengan memberikan tugas kepada Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LSUHK) yang terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).¹¹

Lembaga Sertifikasi Produk (LSPr), dan Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia, selanjutnya disebut Lembaga Sertifikasi Bhakti Mandiri Wisata Indonesia (LS BMWI), merupakan suatu badan usaha berbadan hukum yang berkedudukan di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia dan tunduk pada peraturan perundang-undangan di Negara Kesatuan Republik Indonesia. LS BMWI sebagaimana disebutkan dalam akta pendiriannya, memiliki maksud dan tujuan perseroan antara lain bergerak di bidang sertifikasi usaha pariwisata dan sertifikasi umrah dan haji khusus, didirikan sebagai wujud perhatian, kepedulian dan kontribusi langsung LS BMWI pada negara melalui pembangunan di sektor pariwisata dan di sektor keagamaan, khususnya Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata dan Penyelenggaraan Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus.¹²

Implementasi KMA. 1251 tahun 2021 di PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia menjadi penting untuk diteliti guna memahami tantangan dan problematika yang dihadapi PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia dalam memenuhi standar akreditasi PIHK, serta dampak dari implementasi KMA. tersebut terhadap kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap PIHK. Peneliti memilih PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia karena lembaga ini telah memperoleh izin resmi

¹¹ Tim equality Indonesia, “*History Sertifikasi Umrah Dan Haji Khusus PPIU & PIHK*,” equalityindonesia.com, 2022, <https://equalityindonesia.com/sertifikasi-uhk/>.

¹² Tim LSPr Bhakti Mandiri Wisata, “*Profil Lembaga*,” lsupariwisata.com, 2024, <https://lsupariwisata.com/tentang-kami/>.

dari Komite Akreditasi Nasional serta memiliki kurang lebih 20 klien yang terdiri dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK).¹³ Sebagai lembaga sertifikasi dalam akreditasi penyelenggara perjalanan ibadah, PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia memiliki akses serta data relevan yang mendukung penelitian skripsi, termasuk informasi mengenai regulasi, proses akreditasi, dan praktik terbaik dalam industri tersebut.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Implementasi Akreditasi Pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) Oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan pokok rumusan permasalahan penelitian adalah Bagaimana Implementasi Akreditasi Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus Oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis Implementasi Akreditasi Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus Oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia.

¹³ Tim LSPr Bhakti Mandiri Wisata, “*Daftar Klien*,” Isupariwisata.com, accessed December 6, 2025, <https://isupariwisata.com/direktori-pelanggan/umrah-dan-haji-khusus/>.

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu secara teoritis dan praktis.

a. Secara Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai sumbangan keilmuan di bidang Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menambah keilmuan dalam konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah dan dapat memberikan informasi serta menambah wawasan terkait manajemen khususnya dalam bidang akreditasi PPIU atau PIHK serta dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baru bagi mahasiswa dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah terutama pada aspek pelaksanaan akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK). Selain itu mahasiswa juga dapat belajar dengan terjun secara langsung ke lapangan sesuai bidang yang diminati sehingga diharapkan dapat menunjang perkembangan pengetahuan dan keterampilannya.

Bagi program studi manajemen dakwah, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi keilmuan bagi program studi Manajemen Dakwah dalam hal Akreditasi Biro Umrah dan Haji Khusus. Selain itu, dapat menambah informasi dan masukan-masukan dari instansi tempat penelitian mahasiswa sehingga dapat menjalin keakraban antara instansi dan lembaga dan harapannya pada masa mendatang dapat ditingkatkan dalam bentuk kerja sama.

Sementara itu, bagi Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia khususnya pelaksanaan akreditasi Penyelenggara Perjalanan Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) serta dapat memberikan bahan masukan dan evaluasi bagi pelaksanaan akreditasi.

D. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti terlebih dahulu melakukan kajian pustaka untuk menelusuri dan mengidentifikasi penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Kajian ini dilakukan untuk memahami perkembangan penelitian sebelumnya serta menempatkan posisi penelitian ini dalam konteks studi yang sudah ada. Dalam proses tersebut, peneliti meninjau berbagai karya ilmiah termasuk beberapa skripsi dan literatur lain yang membahas isu serupa atau memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian (Jurnal) yang dilakukan oleh Dedi Pardiansyah dan Wawan Lulus Setiawan, yang berjudul “Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif dan Perlindungan Konsumen Tahun 2025”, metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode normatif-empiris. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Akreditasi PPIU terbukti sebagai bentuk kepatuhan terhadap hukum positif, karena memenuhi semua prinsip kepatuhan hukum yang berjumlah empat, yaitu: Indoctrination, Habituation, Utility dan Group Identification. Begitu juga akreditasi PPIU terbukti sebagai bentuk perlindungan konsumen, karena semua elemen dalam penilaian standar penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah memenuhi semua hak yang terdapat dalam pasal empat UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, baik itu hak preventif maupun hak represif. Persamaan Penelitian terdahulu dengan kajian penelitian yang

dilakukan peneliti adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama meneliti tentang akreditasi. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu terdapat pada subjek penelitiannya yaitu PT. Cahaya Cordoba Utama dan Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LSUHK)¹⁴

2. Penelitian (skripsi) yang dilakukan oleh Aldo Pratama, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Pakuan Jaya Safari Kabupaten Tangerang Tahun 2024”, metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa PT. Pakuan Jaya Safari telah mengimplementasikan sesuai regulasi yang tercantum pada Peraturan Menteri Agama No 5 Tahun 2021, meskipun masih perlu adanya beberapa peningkatan pelayanan dalam bidang manasik ibadah dan kesehatan. Persamaan Penelitian terdahulu dengan kajian penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan teori yang sama yaitu implementasi kebijakan oleh Van Meter dan Van Horn. Adapun perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada subjek dan objek penelitian serta landasan hukum yang digunakan.¹⁵

¹⁴ Setiawan W. L Pardiansyah. D, “Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (Ppiu) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif Dan Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi Dan Pendidikan* 4, no. 5 (2025): 521, <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK>.

¹⁵ Aldo Pratama, “Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Pakuan Jaya Safari Kabupaten Tangerang” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024).

3. Penelitian (skripsi) yang dilakukan oleh Ajeng Roudhatul Lutfiah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Berjudul “Pengaruh Legalitas Terhadap Keputusan Calon Jamaah Umrah Memilih Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Saudi Patria Wisata Tahun 2024”, metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X (legalitas) berpengaruh positif terhadap variabel Y (keputusan memilih). Persamaan Penelitian terdahulu dengan kajian penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas legalitas penyelenggara perjalanan ibadah. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu terdapat pada subjek penelitiannya yaitu PT. Saudi Patria Wisata dan metode penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.¹⁶
4. Penelitian (skripsi) yang dilakukan oleh Syifa Wardah Nurjannah A.S Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Pelaksanaan Sistem Akreditasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2023”, metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah Pelaksanaan Sistem Akreditasi Dalam Mengefektifkan Pelayanan KBIHU

¹⁶ Ajeng Roudhatul Lutfiah, “Pengaruh Legalitas Terhadap Keputusan Calon Jamaah Umrah Memilih Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Saudi Patria Wisata” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2024), https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/10204/1/SK_RIPSI_AJENG_ROUDHATUL_LUTFIAH_-_2003040002_-_MHU.pdf.

pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat telah berlangsung secara efektif dengan menggunakan aplikasi SAIKHU sebagai *supporting system* untuk melakukan pengelolaan berkas persyaratan akreditasi dengan mudah, cepat, akurat dan transparan, sehingga menghasilkan informasi yang tepat untuk digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Persamaan Penelitian terdahulu dengan kajian penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama meneliti tentang pelaksanaan akreditasi. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu terdapat pada subjek penelitiannya yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dan Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LSUHK).¹⁷

5. Penelitian (skripsi) yang dilakukan oleh Syifa Wardah Nurjannah A.S Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 (Studi Kasus : Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang) Tahun 2023”, metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengawasan PPIU oleh Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang berdasarkan PMA Nomor 5 Tahun 2021 dilakukan melalui monitoring lapangan. Pengawasan mencakup legalitas izin operasional, pendirian cabang, kegiatan operasional, serta klarifikasi pihak

¹⁷ Syifa Wardah Nurjannah A.S, “*Pelaksanaan Sistem Akreditasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat*” (UIN Syarif Hidayatullah, 2023).

terkait. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif karena belum mampu menekan pelanggaran secara optimal dan masih lemahnya kultur hukum. Tindak lanjut pelanggaran dilakukan melalui sanksi administratif, mulai dari teguran tertulis hingga pencabutan izin usaha. Persamaan Penelitian terdahulu dengan kajian penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada landasan teori yang digunakan, yaitu objek penelitian, teori efektivitas, serta pada subjek penelitian, yaitu Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LSUHK).¹⁸

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, terbukti bahwa belum adanya penelitian yang memiliki kesamaan spesifik dengan kajian penelitian yang akan peneliti lakukan, terkhusus pada pelaksanaan akreditasi PPIU dan PIHK. Kajian teori penelitian ini menggunakan Keputusan Menteri Agama Nomor 1251 Tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Dengan demikian, tinjauan pustaka yang saya lakukan dimana terdapat persamaan sama-sama membahas pelaksanaan akreditasi dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Kemudian perbedaannya terdapat pada kajian teori, pembahasan atau materi, dasar kebijakan, objek penelitian, subjek

¹⁸ Dian Rizki, "Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 (Studi Kasus : Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang)" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/74013>.

penelitian dengan apa yang akan penulis teliti terhadap penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian ini dapat dilihat pada judul utamanya. Sedangkan penulis akan membahas mengenai “Implementasi Akreditasi Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus Oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia”.

E. Kajian Teori

1. Tinjauan Tentang Akreditasi

a. Pengertian Akreditasi

Secara terminologi akreditasi adalah proses pengukuran kualitas dengan memakai kriteria standar mutu yang telah ditentukan dan bersifat terbuka.¹⁹ Menurut Asmani, akreditasi merupakan suatu proses penilaian yang dilakukan oleh asesor secara langsung berdasarkan fakta yang ada di lapangan.²⁰

Menurut Keputusan Menteri Agama Nomor 1251 Tahun 2021 Akreditasi adalah rangkaian kegiatan pengakuan formal oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), yang menyatakan bahwa suatu lembaga, institusi, atau laboratorium memiliki kompetensi, serta berhak melaksanakan penilaian kesesuaian.²¹

¹⁹ Afiful Ikhwan, “Akreditasi Madrasah Aliyah Dalam Kebijakan Pendidikan Nasional,” *Jurnal Edukasi* 2 (2014): 569.

²⁰ Aulia Ar Rakhman Awaludin, “Akreditasi Sekolah Sebagai Suatu Upaya Penjaminan Mutu Pendidikan Di Indonesia,” *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)* 2, no. 1 (August 9, 2017), <https://doi.org/10.30998/SAP.V2I1.1156>.

²¹ Keputusan Menteri Agama Nomor 1251 Tahun 2021 Tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Menurut Dewi Astenia, Rugaiyah, dan Neti Karnati. Akreditasi adalah status dan proses. Sebagai suatu status karena akreditasi memberikan pemberitahuan kepada publik bahwa suatu lembaga atau program memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh lembaga akreditasi. Sebagai suatu proses karena akreditasi mencerminkan bahwa dalam mencapai pengakuan oleh lembaga akreditasi, lembaga berkomitmen untuk terus belajar dan tinjauan eksternal dalam memenuhi standar dan terus melakukan pembenahan untuk pelatihan dan meningkatkan kualitas pendidikan.²²

- b. Akreditasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK)

Akreditasi atau sertifikasi PPIU dan PIHK adalah rangkaian kegiatan penilaian kesesuaian yang berkaitan dengan pemberian jaminan tertulis bahwa pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus telah memenuhi standar dan/atau regulasi.²³

Kementerian Agama melaksanakan akreditasi dengan menunjuk lembaga pemerintah yang mempunyai wewenang untuk melakukan akreditasi, seleksi, dan menetapkan lembaga penilaian kesesuaian.

Sertifikasi ini dilakukan setiap 5 (lima) tahun sekali. Hasil akreditasi dan

²² Dewi Astenia, Rugaiyah, Neti Karnati, *Evaluasi Pelaksanaan Program Akreditasi Sekolah/Madrasah, Journal of Chemical Information and Modeling*, 2020.

²³ Keputusan Menteri Agama Nomor 1251 Tahun 2021 Tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

sertifikasi dilaporkan kepada menteri oleh lembaga penilaian kesesuaian. Skema dan kriteria akreditasi ditetapkan oleh menteri. Kemudian Kementerian Agama harus mempublikasikan hasil akreditasi dan sertifikasi PPIU kepada masyarakat secara elektronik/non elektronik. Nilai akreditasi akan menunjukkan kepatuhan dan kesesuaian PPIU dalam menjalankan usahanya.²⁴ Setiap Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang ingin memiliki izin Umrah diwajibkan melakukan Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), yang diselenggarakan oleh Kemenag, dan setiap tahunnya harus menjalani Re-Akreditasi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi (LS).²⁵

Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus yang selanjutnya disingkat LS UHK adalah lembaga penilaian kesesuaian yang telah terakreditasi yang bertugas melakukan sertifikasi terhadap pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

c. Tujuan dan Manfaat Akreditasi

Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu biro perjalanan dalam menyelenggarakan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melalui akreditasi ini, diharapkan kinerja PPIU

²⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Pasal 148.

²⁵ Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 337 Tahun 2018 Tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

dapat terus didorong agar semakin profesional, transparan, dan akuntabel, serta tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariat Islam. Selain itu, akreditasi juga bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan objektif kepada masyarakat mengenai hasil penilaian akreditasi PPIU, sehingga masyarakat dapat memperoleh gambaran mengenai kualitas dan kredibilitas biro perjalanan umrah yang akan dipilih.²⁶

Adapun manfaat dari pelaksanaan akreditasi PPIU dan PIHK sangat beragam. Akreditasi memberikan jaminan adanya standar pelayanan yang tinggi, sehingga travel umrah yang telah tersertifikasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Selain itu, akreditasi mendorong terlaksananya proses pemberkasan dan administrasi yang baik serta tertib, karena setiap PPIU diwajibkan untuk memenuhi ketentuan administrasi yang telah ditetapkan. Pemberkasan yang teratur ini penting guna meminimalisir terjadinya kesalahan administrasi yang dapat merugikan jemaah.

Lebih lanjut, PPIU yang telah memperoleh sertifikasi wajib menjalani audit sertifikasi dan surveilan secara berkala yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi berwenang. Proses ini bertujuan untuk memantau kinerja biro perjalanan serta memastikan keberlanjutan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Akreditasi juga memberikan manfaat berupa pengakuan resmi dari pihak-pihak terkait, seperti Kementerian Agama atau

²⁶ Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 191 Tahun 2018 Tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

lembaga sertifikasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap biro perjalanan umrah. Pada akhirnya, seluruh rangkaian akreditasi ini bermuara pada upaya memberikan perlindungan dan rasa aman bagi jemaah, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah umrah dengan nyaman, aman, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.²⁷

2. Tinjauan Tentang penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Khusus

a. Pengertian Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh penyelenggara Ibadah Haji Khusus dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disingkat PIHK adalah badan hukum yang memiliki izin dari Menteri untuk melaksanakan Ibadah Haji Khusus.²⁸

b. Pengertian Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah di luar penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan/atau Pemerintah. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki perizinan

²⁷ Tim Ekualindo, “Peran Sertifikasi Dalam Menjamin Kualitas Layanan PPIU,” ekualindo.com, 2023, <https://ekualindo.com/peran-sertifikat-dalam-menjamin-kualitas-layanan-ppu/>.

²⁸ Undang-undang RI No. 14 Tahun 2025 Perubahan Ketiga atas Undang-undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 1 ayat 10 dan 11.

berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.²⁹

c. Syarat penyelenggaraan Ibadah haji Khusus (PIHK)

Untuk memperoleh izin sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), pihak travel wajib memenuhi sejumlah persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pihak travel tersebut harus dimiliki dan dikelola oleh warga negara Indonesia yang beragama Islam, sebagai bentuk tanggung jawab dan kesesuaian dengan prinsip penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, pihak travel dimaksud harus terlebih dahulu terdaftar sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang telah terakreditasi, sehingga menunjukkan rekam jejak dan kelayakan dalam menyelenggarakan layanan ibadah. Selain persyaratan tersebut, pihak travel yang mengajukan izin PIHK juga harus memiliki kemampuan teknis yang memadai, kompetensi personalia yang profesional, serta kemampuan finansial yang mencukupi untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus. Kemampuan finansial tersebut dibuktikan dengan adanya jaminan bank sebagai bentuk perlindungan dan kepastian layanan bagi jemaah. Di samping itu, pihak travel juga dituntut memiliki komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji khusus, baik dari aspek pelayanan, manajemen, maupun kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.³⁰

²⁹ Peraturan Menteri Agama No. 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Pasal 1.

³⁰ Undang-Undang RI No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 58

3. Skema dan Kriteria Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.³¹

Skema dan kriteria sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) disusun sebagai pedoman dalam menjamin kualitas kinerja serta pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus. Secara umum, PPIU dan PIHK diwajibkan untuk mengikuti proses sertifikasi secara berkala setiap lima tahun sekali. Sertifikasi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menilai kinerja serta mutu pelayanan yang diberikan oleh PPIU dan PIHK kepada jemaah, sehingga standar pelayanan yang ditetapkan dapat terus terjaga.

Pelaksanaan sertifikasi PPIU dan PIHK dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) sebagai lembaga yang berwenang dalam melakukan penilaian. PPIU dan PIHK yang tidak memiliki sertifikat atau tidak melakukan proses resertifikasi hingga masa berlaku sertifikat berakhir akan dikenai sanksi berupa pembekuan izin operasional. Selama masa pembekuan tersebut, PPIU atau PIHK tidak diperkenankan untuk menjalankan kegiatan usaha dalam bentuk apa pun. Namun demikian, PPIU atau PIHK yang berada dalam status pembekuan izin operasional tetap diberikan kesempatan untuk memperbaiki dan melengkapi persyaratan dengan jangka waktu maksimal enam bulan guna memperoleh sertifikat baru. Masa berlaku sertifikat yang diterbitkan kembali merujuk pada tanggal dan bulan izin

³¹ Keputusan Menteri Agama Nomor 1251 Tahun 2021 Tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

operasional yang dimiliki. Status pembekuan izin operasional akan dicabut setelah PPIU atau PIHK berhasil memperoleh sertifikat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

a. Persyaratan

Persyaratan sertifikasi bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) ditetapkan sebagai bentuk penjaminan kelayakan administratif, kelembagaan, dan finansial dalam penyelenggaraan ibadah. PPIU yang akan mengajukan sertifikasi diwajibkan untuk melengkapi sejumlah dokumen pendukung, antara lain salinan izin operasional sebagai PPIU, akta notaris terbaru yang telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, serta salinan kartu tanda penduduk pemilik saham, komisaris, dan direksi yang seluruhnya beragama Islam. Selain itu, PPIU juga harus melampirkan bukti kepemilikan atau penguasaan kantor berupa sertifikat hak milik atas nama perusahaan atau pihak terkait, perjanjian pinjam pakai, maupun perjanjian sewa menyewa kantor yang masih berlaku sekurang-kurangnya lima tahun ke depan dan telah mendapatkan pengesahan atau legalisasi dari notaris.

Di samping persyaratan tersebut, PPIU juga diwajibkan menyertakan laporan keuangan perusahaan selama satu tahun terakhir yang telah diaudit oleh akuntan publik terdaftar di Kementerian Keuangan dengan opini wajar dengan pengecualian, surat keterangan fiskal atas nama perusahaan yang masih berlaku, serta jaminan bank PPIU yang masih

aktif. Kelengkapan dokumen ini menjadi indikator penting dalam menilai kesiapan dan kredibilitas PPIU dalam mengikuti proses sertifikasi. Sementara itu, PIHK yang akan melakukan sertifikasi juga harus memenuhi persyaratan administratif yang pada prinsipnya serupa, namun disesuaikan dengan karakteristik penyelenggaraan ibadah haji khusus. PIHK diwajibkan melampirkan salinan izin operasional sebagai PPIU dan PIHK, akta notaris terbaru yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, serta salinan kartu tanda penduduk pemilik saham, komisaris, dan direksi yang seluruhnya beragama Islam. Selain itu, PIHK juga harus menyertakan dokumen kepemilikan atau penguasaan kantor yang sah dan masih berlaku paling singkat lima tahun ke depan serta telah dilegalisasi oleh notaris.

Lebih lanjut, PIHK diwajibkan melampirkan laporan keuangan perusahaan satu tahun terakhir yang telah diaudit oleh akuntan publik terdaftar di Kementerian Keuangan dengan opini wajar tanpa pengecualian, surat keterangan fiskal yang masih berlaku atas nama perusahaan, serta jaminan bank PPIU dan PIHK yang masih aktif. Pemenuhan seluruh persyaratan tersebut menjadi dasar penilaian dalam proses sertifikasi guna memastikan bahwa PIHK memiliki kemampuan manajerial, administratif, dan finansial yang memadai dalam menyelenggarakan ibadah haji khusus secara profesional dan bertanggung jawab.

4. Proses sertifikasi PPIU dan PIHK

Sertifikasi dilakukan kepada PPIU dan PIHK melalui proses sebagai berikut:

a. Pengajuan Permohonan dan Penandatanganan Perjanjian

Tahap pengajuan permohonan dan penandatanganan perjanjian merupakan bagian awal dalam proses sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Pada tahap ini, PPIU atau PIHK mengajukan permohonan sertifikasi kepada Direktur Jenderal melalui Sistem Komputerisasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji (SISKOPATUH) dengan mengunggah seluruh dokumen persyaratan yang telah ditetapkan serta memilih Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) yang akan melaksanakan proses sertifikasi. Pemilihan LS UHK dilakukan setelah PPIU atau PIHK mencapai kesepakatan terkait biaya sertifikasi yang selanjutnya dituangkan dalam perjanjian kerja sama dan ditandatangani oleh kedua belah pihak. Dalam ketentuan ini, PPIU atau PIHK diwajibkan untuk memilih LS UHK yang berbeda dari lembaga sertifikasi pada siklus sertifikasi sebelumnya sebagai bentuk penerapan prinsip objektivitas dan independensi penilaian. Perjanjian kerja sama tersebut memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak, baik LS UHK maupun PPIU atau PIHK, selama proses sertifikasi berlangsung hingga masa berlaku sertifikat berakhir.

Sebagai bukti pemilihan LS UHK, dokumen perjanjian kerja sama wajib diunggah ke dalam Siskopatuh. Selanjutnya, Direktur Jenderal melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen persyaratan yang diajukan dalam berkas permohonan. Setelah seluruh persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, Direktur Jenderal memberikan persetujuan atas pelaksanaan proses sertifikasi serta menyampaikan informasi profil PPIU atau PIHK kepada LS UHK berdasarkan hasil pengawasan yang telah dilakukan.

b. Tinjauan Permohonan

Tinjauan terhadap permohonan sertifikasi dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) sebagai tahap awal dalam proses sertifikasi. Tinjauan ini dilaksanakan dengan mempertimbangkan kelengkapan permohonan sertifikasi, guna memastikan bahwa seluruh bukti dokumen administratif yang dipersyaratkan dalam pengajuan sertifikasi telah terpenuhi. Selain itu, LS UHK juga menilai kecukupan informasi yang disampaikan mengenai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) sebagai dasar untuk menentukan kelayakan dilaksanakannya proses sertifikasi.

c. Evaluasi

Tahap evaluasi dalam proses sertifikasi dilakukan secara langsung (luring) di kantor PPIU atau PIHK sesuai dengan alamat dan dokumen legalitas yang dimiliki. Namun, apabila pelaksanaan evaluasi secara luring tidak memungkinkan, Direktur Jenderal dapat memberikan izin untuk

melaksanakan evaluasi secara daring sebagai alternatif pelaksanaan penilaian. Evaluasi dilakukan terhadap empat kriteria utama, yaitu sarana, struktur organisasi dan sumber daya manusia, pelayanan, serta sistem manajemen usaha. Keempat kriteria tersebut digunakan sebagai dasar penilaian kesesuaian PPIU atau PIHK terhadap standar sertifikasi yang telah ditetapkan. Penilaian kesesuaian dilakukan berdasarkan indikator penilaian dan pembobotan masing-masing kriteria sebagaimana tercantum dalam format penilaian yang berlaku. Indikator penilaian terdiri atas indikator dominan dan indikator ko-dominan, di mana indikator dominan merupakan indikator utama yang wajib dipenuhi, sedangkan indikator ko-dominan berfungsi sebagai indikator penunjang.

Pemberian nilai terhadap setiap elemen penilaian dilakukan dengan menyesuaikan tingkat pemenuhan kriteria oleh PPIU atau PIHK. Nilai diberikan apabila terdapat elemen penilaian yang terpenuhi, sedangkan nilai nol diberikan apabila tidak terdapat satu pun elemen penilaian yang memenuhi kriteria sertifikasi. Dalam hal terdapat indikator dominan yang memperoleh nilai nol, PPIU atau PIHK diwajibkan melakukan perbaikan dalam jangka waktu paling lama dua bulan terhitung sejak hari terakhir pelaksanaan evaluasi. Apabila perbaikan telah dilakukan, maka nilai paling tinggi yang dapat diberikan adalah satu. Sebaliknya, apabila PPIU atau PIHK tidak melakukan perbaikan hingga batas waktu yang ditentukan, maka dinyatakan tidak tersertifikasi. Sementara itu, apabila indikator ko-dominan memperoleh nilai nol, LS UHK akan meminta PPIU

atau PIHK untuk menyusun rencana perbaikan yang akan dijadikan dasar penilaian pada evaluasi berikutnya. Seluruh rangkaian kegiatan evaluasi tersebut dituangkan dalam laporan pelaksanaan evaluasi yang disusun oleh petugas evaluasi dan ditandatangani oleh petugas evaluasi serta pihak PPIU atau PIHK. LS UHK berkewajiban memastikan bahwa laporan evaluasi disusun secara akurat, ringkas, dan jelas, serta terdokumentasi dengan baik sebagai dasar untuk proses revidi dan penetapan keputusan sertifikasi.

d. Revidi dan penetapan Keputusan

Personel yang ditugaskan oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) untuk melakukan revidi serta menetapkan keputusan sertifikasi harus bersifat independen dan tidak terlibat dalam proses evaluasi sebelumnya. Ketentuan ini dimaksudkan untuk menjaga objektivitas dan integritas dalam proses pengambilan keputusan sertifikasi. Revidi dilakukan terhadap seluruh hasil evaluasi yang telah dilaksanakan dan dijadikan sebagai dasar dalam penetapan keputusan sertifikasi. Keputusan sertifikasi yang dihasilkan selanjutnya dituangkan dalam bentuk berita acara yang ditandatangani oleh reviewer dan pengambil keputusan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas hasil revidi. Apabila dalam proses penetapan keputusan terjadi penundaan atau keputusan sertifikasi tidak diberikan, Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) wajib menyampaikan alasan secara jelas kepada PPIU atau PIHK serta memberitahukan hal tersebut kepada Kementerian terkait.

e. Penerbitan Sertifikat

Penerbitan sertifikat kesesuaian dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) paling lambat tujuh hari kerja terhitung sejak keputusan sertifikasi ditetapkan. Dalam hal sertifikasi dilakukan dengan ruang lingkup Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), LS UHK menerbitkan dua jenis sertifikat, yaitu sertifikat dengan ruang lingkup Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan sertifikat dengan ruang lingkup PIHK. Namun demikian, apabila pemenuhan persyaratan untuk ruang lingkup PPIU belum terpenuhi, LS UHK akan menunda penerbitan sertifikat dengan ruang lingkup PIHK hingga seluruh persyaratan tersebut dipenuhi.

Sertifikat kesesuaian bagi PPIU dan PIHK berlaku selama lima tahun terhitung sejak tanggal ditetapkannya keputusan sertifikasi. Sertifikat tersebut sekurang-kurangnya memuat informasi penting, antara lain nomor sertifikat dan logo LS UHK, simbol akreditasi, identitas skema sertifikasi beserta ruang lingkup sertifikasi, nama dan alamat LS UHK, serta nama dan alamat PPIU dan PIHK. Selain itu, sertifikat juga mencantumkan pernyataan kesesuaian dan peringkat klasifikasi, tanggal penerbitan sertifikat, tanggal amandemen apabila diperlukan, serta masa berlaku sertifikat sebagai penanda periode keabsahan sertifikasi.

f. Survailen

Survailen merupakan bagian dari mekanisme pengawasan yang dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) untuk memastikan konsistensi pemenuhan persyaratan serta klasifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) selama masa berlaku sertifikat. Untuk menjamin konsistensi tersebut, pelaksanaan survailen dilakukan melalui tahapan evaluasi, reviu terhadap hasil evaluasi, serta penetapan keputusan sebagaimana prosedur sertifikasi yang berlaku. Survailen terhadap PPIU atau PIHK dilaksanakan sebanyak satu kali selama masa berlaku sertifikat. Bagi PPIU yang telah memiliki izin usaha sebagai PIHK, pelaksanaan survailen dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu guna efisiensi dan keselarasan penilaian.

Pelaksanaan survailen dilakukan dalam jangka waktu antara dua puluh delapan bulan sampai paling lambat tiga puluh dua bulan setelah tanggal ditetapkannya keputusan sertifikasi. Hasil evaluasi dalam pelaksanaan survailen dijadikan sebagai dasar dalam penetapan keputusan pemeliharaan sertifikasi. Apabila hasil survailen menunjukkan adanya perubahan klasifikasi PPIU atau PIHK, maka LS UHK akan menerbitkan sertifikat pengganti. Penerbitan sertifikat pengganti tersebut tidak mengubah masa berlaku sertifikat sebelumnya.

g. Re-Sertifikasi

Re-sertifikasi merupakan proses pembaruan sertifikat yang wajib dilakukan sebelum masa berlaku sertifikat berakhir. Pelaksanaan serta penetapan keputusan re-sertifikasi harus diselesaikan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat guna memastikan keberlanjutan status sertifikasi PPIU atau PIHK. Adapun prosedur pelaksanaan re-sertifikasi dilakukan dengan mengikuti ketentuan dan tahapan yang sama sebagaimana prosedur pelaksanaan sertifikasi sebelumnya.

h. Pelaporan Sertifikasi

Pelaporan sertifikasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) setelah proses sertifikasi ditetapkan. LS UHK wajib menyampaikan laporan hasil sertifikasi kepada Komite Akreditasi Nasional (KAN) dan Menteri melalui Direktur Jenderal. Penyampaian laporan tersebut dilakukan secara elektronik melalui Sistem Komputerisasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji (Siskopatuh) dalam jangka waktu paling lambat lima hari kerja terhitung sejak sertifikat ditetapkan.

Laporan hasil sertifikasi sekurang-kurangnya memuat identitas LS UHK serta identitas Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang disertifikasi. Selain itu, laporan juga mencantumkan jenis evaluasi yang dilakukan, baik sertifikasi maupun survailen, serta hasil evaluasi yang meliputi aspek sarana, struktur organisasi dan sumber daya manusia, pelayanan, dan sistem manajemen

usaha. Laporan tersebut juga harus memuat permasalahan penting yang ditemukan selama proses evaluasi, identitas personel yang terlibat, serta informasi mengenai waktu dan tempat pelaksanaan evaluasi.

Lebih lanjut, laporan sertifikasi mencakup temuan hasil evaluasi, verifikasi terhadap temuan sebelumnya apabila ada, rekomendasi dari tim evaluasi, serta berita acara revidi dan pengambilan keputusan. Laporan juga dilengkapi dengan nomor dan masa berlaku sertifikat serta salinan sertifikat yang diterbitkan. Dalam hal LS UHK melakukan transfer sertifikasi, LS UHK penerima wajib melaporkan perubahan sertifikat kepada Menteri melalui Direktur Jenderal ke dalam Siskopatuh dengan disertai dokumen pendukung yang diperlukan.

i. Keluhan dan Banding

Mekanisme keluhan dan banding disediakan sebagai bentuk jaminan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Keluhan dapat disampaikan oleh para pemangku kepentingan terhadap kinerja PPIU, PIHK, maupun Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK), dengan disertai bukti-bukti yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara itu, banding dapat diajukan oleh PPIU atau PIHK kepada LS UHK terhadap keputusan sertifikasi yang telah ditetapkan, dengan melampirkan bukti pendukung yang relevan.

Pengajuan keluhan dan banding harus disampaikan secara tertulis dan sekurang-kurangnya memuat identitas pengaju berupa nama, alamat,

nomor telepon yang dapat dihubungi dan/atau alamat surat elektronik, serta dilengkapi dengan bukti pendukung yang sah. Selain itu, pengajuan tersebut harus disertai pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan dibubuhi dengan materai yang cukup. Keluhan dapat diajukan sewaktu-waktu, sedangkan pengajuan banding terhadap keputusan sertifikasi harus disampaikan dalam jangka waktu paling lambat tujuh hari kerja terhitung sejak disampaikannya berita acara hasil sertifikasi. Setelah permohonan banding diterima, LS UHK wajib menindaklanjuti pengajuan banding tersebut secara tertulis dalam jangka waktu paling lambat tujuh hari kerja. Mekanisme ini diharapkan dapat memberikan kepastian hukum serta menjamin terpenuhinya prinsip keadilan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses sertifikasi.

j. Informasi Masyarakat

Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) berkewajiban menginformasikan hasil sertifikasi PPIU dan PIHK kepada masyarakat secara elektronik melalui laman resmi masing-masing lembaga paling lambat tujuh hari kerja terhitung sejak tanggal penerbitan sertifikat. Selain menyampaikan hasil sertifikasi, LS UHK juga menyediakan informasi berupa direktori PPIU dan PIHK yang memuat nama dan alamat PPIU dan PIHK, nomor serta masa berlaku sertifikat, status sertifikat baik masih berlaku, dibekukan, maupun dicabut serta dokumen pendukung yang menjelaskan status sertifikat tersebut. Informasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh data

yang akurat dan terkini terkait penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji khusus. Dalam hal sertifikat PPIU atau PIHK dibekukan atau dicabut, LS UHK wajib menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat paling lambat tujuh hari kerja terhitung sejak tanggal pembekuan atau pencabutan sertifikat. Penyampaian informasi ini diharapkan dapat meningkatkan perlindungan bagi masyarakat sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem sertifikasi yang diterapkan.

k. Biaya Sertifikasi dan Transfer Sertifikasi

Pengaturan mengenai biaya sertifikasi dan transfer sertifikasi ditetapkan untuk memberikan kejelasan tanggung jawab pembiayaan bagi para pihak yang terlibat. Pembiayaan sertifikasi sepenuhnya menjadi tanggung jawab Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) sebagai pemegang kepentingan atas pelaksanaan sertifikasi. Besaran biaya sertifikasi ditentukan berdasarkan kesepakatan antara Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LS UHK) dengan PPIU atau PIHK, yang selanjutnya dituangkan dalam perjanjian kerja sama.

Sementara itu, pembiayaan transfer sertifikasi disesuaikan dengan alasan dilakukannya transfer tersebut. Biaya transfer sertifikasi yang dilakukan atas permintaan pemegang sertifikat dibebankan kepada PPIU atau PIHK. Adapun transfer sertifikasi yang terjadi akibat pencabutan status akreditasi LS UHK oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) menjadi tanggung jawab LS UHK penerbit sertifikat. Seluruh ketentuan mengenai

pembebanan biaya sertifikasi dan transfer sertifikasi tersebut wajib dicantumkan secara jelas dalam perjanjian kerja sama antara LS UHK dengan PPIU atau PIHK guna menjamin kepastian dan transparansi bagi seluruh pihak.

5. Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975)

Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan *A Model of the Policy Implementation*. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu perwujudan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel.³²

Implementasi kebijakan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang memengaruhi kebijakan publik adalah variabel berikut.³³

³² Widodo, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Dan Aplikasi* (Surabaya: Bayumedia, 2007).

³³ Syahrudin, *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Studi Kasus* (Bandung: Nusa Media, 2019).

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Pada dasarnya standar dan sasaran kebijakan adalah apa yang hendak dicapai oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak, jangka pendek, menengah atau Panjang. Setiap kebijakan harus mempunyai standar kebijakan yang jelas dan terstruktur dengan ketentuan tersebut tujuan dapat terwujud. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga di akhir program dapat diketahui berhasil atau gagalnya dari kebijakan atau program yang dijalankan.

2. Sumber Daya

Sumber daya kebijakan merupakan faktor penting dalam keberhasilan proses implementasi kebijakan, yang dipengaruhi oleh pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu. Seluruh sumber daya tersebut sangat diperlukan untuk memastikan efektivitas kebijakan yang ditetapkan pemerintah. Keberhasilan implementasi pada dasarnya sangat bergantung pada kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, terutama sumber daya manusia sebagai unsur paling menentukan. Pada tahap-tahap tertentu dalam proses implementasi, dibutuhkan tenaga yang kompeten dan berkualitas sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang diamanatkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik.³⁴

3. Komunikasi Antar Organisasi

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi

³⁴ Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2008).

diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

4. Karakteristik agen pelaksana /implementor

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

5. Kecenderungan / disposisi pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana sangatlah mempengaruhi berhasil atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Di Indonesia, hal tersebut sangatlah mungkin dapat terjadi, mengingat proses kebijakan publik bukanlah lahir atau hasil formulasi masyarakat setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka hadapi. Tetapi kebijakan yang akan dilaksanakan implementor semata-mata kebijakan yang lahir dari atas (*top-down*) yang cenderung bersifat general. Pada hal permasalahan yang dihadapi di satu daerah belum tentu persis sama dengan permasalahan yang ada di daerah lain.

6. Kondisi lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Pada bagian ini, yang perlu menjadi perhatian dalam menilai kinerja implementasi kebijakan publik, sebagaimana yang ditawarkan oleh Van meter dan Van horn adalah sejauh mana lingkungan sosial, ekonomi, dan politik mendorong terciptanya keberhasilan kebijakan publik sesuai yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif, akan berpengaruh dan menjadi potensi kegagalan kinerja implentasi kebijakan publik. Karena itu, keberhasilan pelaksana kebijakan sangat ditentukan adanya dukungan dan lingkungan yang kondusif.

F. Metode Penelitian

Dalam membahas dan menguraikan permasalahan yang telah dijelaskan maka peneliti menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan diteliti atau masyarakat yang akan diteliti. Subjek dari penelitian ini adalah 2 Staf Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LSUHK) PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia, 1 Subdit Perizinan dan Akreditasi, 1 Bidang Penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) Kanwil Kemenag Daerah istimewa Yogyakarta, dan 2 Pimpinan PPIU/PIHK. Sedangkan objek penelitiannya adalah Implementasi Akreditasi Pada Penyelenggara Ibadah Umrah dan Haji Khusus Oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif atau yang biasa disebut metode penelitian naturalistic. Karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.³⁵ Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran umum tentang Analisis KMA No. 1251 Tahun 2021 Pada Pelaksanaan Akreditasi Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Untuk memperoleh hasil penelitian yang tepat, maka dibutuhkan metode penelitian yang tepat pula. Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

a. Observasi

Metode pertama yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data adalah metode observasi.³⁶ Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan sistematis atas fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini peneliti akan memperhatikan dan mengamati berbagai aktivitas yang berkaitan dengan proses Implementasi Akreditasi Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus Oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara menanyakan secara langsung pada sumber informasi. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi atau data yang akurat dan objektif yang terkait dengan fokus penelitian dengan bertanya langsung kepada informan. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur (*Semistructure Interview*), yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.³⁷

³⁶ Andidi Prastowo, *Andidi Prastowo, Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2014), https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Andidi+Prastowo%2C+Metode+Penelitian+Kualitatif+dalam+Perspektif+Rancangan+Penelitian%2C+&btnG=.

³⁷ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Bina Aksara, 2010).

Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Narasumber yang diwawancarai meliputi: Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, Staff Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LSUHK) PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia, Pimpinan PIHK, Subdit Perizinan dan Akreditasi Penyelenggara Ibadah Umrah dan Haji Khusus. Dalam hal ini peneliti menggunakan buku catatan, alat komunikasi berupa handphone sebagai alat perekam suara atau rekaman wawancara dengan pihak-pihak tertentu dan *kamera* untuk mengambil foto ketika sedang melakukan pembicaraan dengan informan.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data- data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual. Artinya dengan kata lain metode dokumentasi ini bertujuan untuk mencari data berupa buku, jurnal, bulletin, artikel, foto-foto, dan dokumentasi lainnya.³⁸ Dalam hal ini peneliti memanfaatkan data-data yang ada di Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LSUHK) PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia yang berkaitan dengan judul penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan aplikasi kamera handphone sebagai alat bantu dalam mengambil dokumen berupa foto-foto.

³⁸ Bugin Burhan, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007).

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan juga selama proses penelitian dilaksanakan. Data yang diperoleh akan dikumpulkan kemudian akan disatukan setelahnya. Dalam analisis data ini, penulis menggunakan analisis lapangan model Miles dan Huberman *Flow model*. Yang mana analisis data ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah data selesai atau terkumpul di dalam periode tertentu, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono yang terdiri dari:³⁹

a. Data Koleksi (*Data Collection*)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum dari keseluruhan data yang diperoleh. Dalam mereduksi data hal yang dilakukan adalah memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting yang menjadi inti dalam hasil data. Dengan demikian hasil reduksi data akan memberikan gambaran lebih jelas bagi penulis, dan itu akan sangat membantu penyusun untuk mengumpulkan atau mencari data

³⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2008).

berikutnya.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data ini dapat berbentuk tabel, grafik, diagram lingkaran ataupun bentuk sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya, akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.⁴⁰

d. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dihasilkan diharapkan merupakan solusi atau jawaban terbaru mengenai objek dan subjek yang diteliti. Temuan disini dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang- remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.⁴¹

5. Teknik Keabsahan Data

Cara untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi dalam pengujian

⁴⁰ Nurul Istiqomah, “*Manajemen Pembinaan Karakter Santri Di Pondok Pesantren Al Luqmaniyyah Yogyakarta*” (UIN Sunan Kalijaga, 2018).

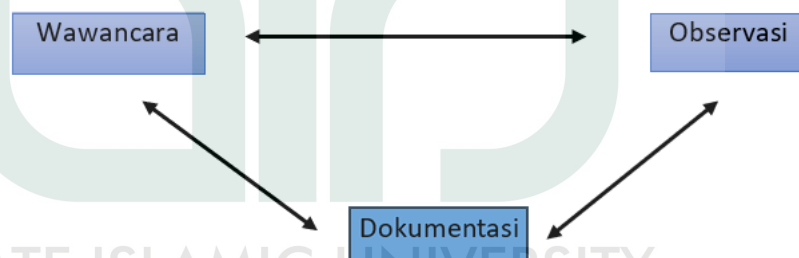
⁴¹ Kadar Nurjaman dan Beni Ahmad, *Manajemen Penelitian* (Bandung: CV Pustaka, 2013).

kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁴² Di dalam penelitian ini penyusun sebagai peneliti melakukan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data, untuk mendapatkan data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan.

a. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi pengumpulan data ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang valid melalui proses pengumpulan data. Proses teknik pengumpulan data dalam triangulasi ini adalah proses wawancara, proses observasi, dan proses dokumentasi. Sebagaimana dalam gambar berikut:

Gambar 1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: *buku metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Sugiyono, tahun 2016, hlm.274).⁴³

Peneliti akan melakukan wawancara lalu data dicek dengan observasi dan dokumentasi. Apabila dengan tiga teknik pengujian data

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Alfabeta, 2013).

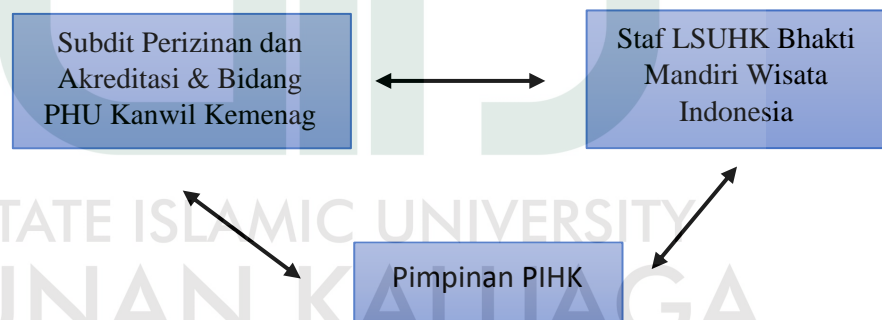
⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data yang dianggap benar.

b. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi berikutnya untuk memastikan keabsahan data yaitu triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data ini memungkinkan memperoleh data yang valid dengan menggunakan tiga narasumber yang berbeda, dalam penelitian ini triangulasi sumber yang digunakan yaitu Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY, staff bagian sertifikasi LS BMWI, pimpinan PIHK serta staf Subdit Perizinan dan Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Umrah dan Haji Khusus. Sebagaimana dalam gambar berikut:

Gambar 2 Triangulasi Sumber Data



Sumber: buku metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Sugiyono, tahun 2016, hlm.274).⁴⁴

Peneliti akan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis oleh peneliti akan

⁴⁴ Ibid., hlm.274.

menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya akan diminta kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber diatas. Triangulasi teknik untuk menguji keabsahan data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini peneliti membandingkan informasi yang diperoleh StafvBidang Haji dan Umrah Kanwil Kemenag DIY, Subdit Perizinan dan Akreditasi, Staf LSUHK, Pimpinan PIHK.

c. Melakukan *Member Check*

Member check dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan informasi yang disampaikan narasumber melalui klarifikasi data kepada partisipan dengan menyertakan bukti rekaman suara, video atau foto ketika wawancara dan melakukan peninjauan pada lokasi penelitian.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran serta memudahkan memahami pembahasan skripsi maka dibuat sistematika sebagai berikut ke dalam beberapa bab.

- BAB I Berisi tentang pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.
- BAB II Menjelaskan tentang gambaran umum lembaga yang diteliti, dan pada penelitian ini adalah gambaran umum dari Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus (LSUHK) PT. Bhakti Mandiri Wisata berupa profil, letak geografis lembaga, visi dan misi lembaga, struktur organisasi lembaga, daftar klien.
- BAB III Pada bab ini membahas tentang pembahasan hasil 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 dan peneliti selanjutnya serta mencantumkan daftar pustaka, dan lampiran-lampiran yang terdiri atas transkrip wawancara, biografi penyusun, dokumentasi penelitian, daftar klien, serta surat jawaban izin penelitian LSUHK PT. Bhakti Mandiri Wisata Mandiri.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, pelaksanaan akreditasi PPIU dan PIHK di Lembaga Sertifikasi PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia (BMW) telah berjalan sesuai ketentuan KMA Nomor 1251 Tahun 2021 tentang Skema dan Kriteria Akreditasi serta Sertifikasi untuk Usaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Implementasi kebijakan ini didukung oleh kejelasan standar dan sasaran akreditasi, struktur organisasi lembaga sertifikasi yang tertata dan profesional, serta pemanfaatan sistem informasi pendukung seperti SISKOPATUH dan SIM BMW yang terintegrasi dengan Kementerian Agama. Selain itu, disposisi para pelaksana yang umumnya menunjukkan sikap positif turut mendorong terwujudnya proses akreditasi yang sistematis, objektif, dan akuntabel.

Alur akreditasi dimulai dari pengajuan permohonan dan verifikasi dokumen, kemudian dilanjutkan dengan penentuan waktu audit (mandays), penugasan auditor, pelaksanaan audit lapangan, serta pembahasan hasil audit dalam rapat Komite Pengambilan Keputusan (KPK). Setelah dinyatakan memenuhi syarat, LS BMW menerbitkan sertifikat akreditasi dan menyampaikan laporan hasilnya kepada Kementerian Agama sebagai bentuk akuntabilitas proses.

Penilaian akreditasi didasarkan pada empat instrumen utama, yaitu manajemen, sumber daya manusia, sarana prasarana, dan pelayanan jemaah. Penyelenggara yang belum memenuhi kriteria diberi kesempatan melakukan perbaikan dalam jangka waktu tertentu. Proses pengawasan dilakukan melalui kegiatan surveillance untuk memastikan penerapan standar tetap konsisten dan berkelanjutan.

Koordinasi antara LS BMWI, Kementerian Agama, dan Komite Akreditasi Nasional (KAN) berjalan efektif dalam sistem berjenjang, mendukung pelaksanaan akreditasi yang kredibel dan transparan. Akreditasi juga berdampak positif terhadap peningkatan mutu layanan, tata kelola lembaga, serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara ibadah.

Dengan demikian, implementasi pelaksanaan akreditasi di LS BMWI dapat dikatakan efektif dan sesuai standar regulatif, meskipun masih diperlukan optimalisasi dalam aspek sosialisasi regulasi, percepatan verifikasi administrasi melalui sistem SISKOPATUH, Serta pembinaan auditor berkelanjutan demi menjaga konsistensi dan mutu akreditasi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Saran

1. Bagi Kementerian Agama Republik Indonesia

Diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pembinaan dan pengawasan terhadap lembaga sertifikasi serta penyelenggara perjalanan ibadah dan perluasan kegiatan sosialisasi regulasi hingga tingkat daerah. Dengan demikian, seluruh PPIU dan PIHK memiliki pemahaman yang sama mengenai standar akreditasi serta kewajiban sertifikasi.

2. Bagi Lembaga Sertifikasi PT. Bhakti Mandiri Wisata Indonesia (BMW I)

LS BMW I

LS BMW I diharapkan terus menjaga konsistensi dan kualitas pelaksanaan akreditasi melalui evaluasi internal yang berkelanjutan. Perbedaan persepsi antara hasil asesmen mandiri penyelenggara dan penilaian auditor merupakan hal yang lumrah dalam proses audit, namun dapat diminimalkan melalui penyamaan pemahaman dan sosialisasi regulasi. Kegiatan sosialisasi tersebut juga dapat menjadi peluang strategis bagi LS BMW I untuk memperkuat citra lembaga sekaligus sebagai bagian dari upaya pemasaran yang edukatif dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan.

3. Bagi Penyelenggara PPIU dan PIHK

Diharapkan agar penyelenggara tidak memandang akreditasi hanya sebagai kewajiban administratif, melainkan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu dan tata kelola lembaga. Pelaksanaan self-assessment dan pemeliharaan dokumen secara berkala akan membantu penyelenggara

lebih siap menghadapi audit serta mempercepat proses perbaikan setelah evaluasi.

4. Bagi Program Studi Manajemen Dakwah

Program studi dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan pengembangan kurikulum dan kajian akademik, khususnya pada bidang manajemen haji dan umrah. Penelitian ini menjadi contoh penerapan ilmu manajemen dakwah dalam praktik penyelenggaraan ibadah, yang menekankan tata kelola lembaga, sistem akreditasi, serta nilai dakwah dalam pelayanan jemaah. Dengan demikian, mahasiswa memperoleh pemahaman teoritis sekaligus wawasan praktis tentang mutu dan regulasi penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian pada lembaga sertifikasi lain guna memperoleh perbandingan implementasi antar LS. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat efektivitas, kepuasan penyelenggara, serta dampak akreditasi terhadap peningkatan mutu layanan ibadah umrah dan haji khusus secara nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Syifa Wardah Nurjannah. "Pelaksanaan Sistem Akreditasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat." UIN Syarif Hidayatullah, 2023.
- Agustino, Leo. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Ahmad, Kadar Nurjaman dan Beni. *Manajemen Penelitian*. Bandung: CV Pustaka, 2013.
- Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara, 2010.
- Astenia, Dewi, Rugaiyah, and Neti Karnati. *Evaluasi Pelaksanaan Program Akreditasi Sekolah/Madrasah. Journal of Chemical Information and Modeling*, 2020.
- Awaludin, Aulia Ar Rakhman. "Akreditasi Sekolah Sebagai Suatu Upaya Penjaminan Mutu Pendidikan Di Indonesia." *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)* 2, no. 1 (August 9, 2017).
<https://doi.org/10.30998/SAP.V2I1.1156>.
- Burhan, Bugin. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007.
- Biro HDI Kemenag, *Kemenag akan Evaluasi PIHK yang Tidak Penuhi SPM*.(Jakarta: Kemenag.go.id,2019), Diakses 11 Juli 2024.
<https://kemenag.go.id/nasional/kemenag-akan-evaluasi-pihk-yang-tidak-penuhi-spm-r6k7d9>
- DIY, Humas Kanwil Kemenag. "Kemenag DIY Gelar Pembinaan PPIU Dan PIHK, Siap Sambut Kementerian Haji Dan Umrah - Website Kementerian Agama RI Kanwil DIY." diy.kemenag.go.id, 2025.
<https://diy.kemenag.go.id/news/50842-kemenag-diy-gelar-pembinaan-ppiu-dan-pihk-siap-sambut-kementerian-haji-dan-umrah.html>.
- Ekualindo, Tim. "Peran Sertifikasi Dalam Menjamin Kualitas Layanan PPIU." ekualindo.com, 2023. <https://ekualindo.com/peran-sertifikat-dalam-menjamin-kualitas-layanan-ppu/>.
- Febriansyah, Muh Darmawan Tri, and Sabri Samin. "Pelayanan Ibadah Haji Khusus Melalui Travel Di Kota Makassar." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah* 3, no. 1 (2022): 133–43.
- Hamid, Noor. *Manajemen Haji Dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke*

Tanah Suci. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.

Humas HIMPUH. "HIMPUH: Kemenag Tak Komunikatif, Pembekuan Ijin PPIU Dilakukan Tanpa Peringatan Dan Konfirmasi." [himpuh.or.id](https://himpuh.or.id/blog/detail/1865/himpuh-kemenag-tak-komunikatif-pembekuan-ijin-ppiu-dilakukan-tanpa-peringatan-dan-konfirmasi), 2024. <https://himpuh.or.id/blog/detail/1865/himpuh-kemenag-tak-komunikatif-pembekuan-ijin-ppiu-dilakukan-tanpa-peringatan-dan-konfirmasi>.

Ikhwan, Afiful. "Akreditasi Madrasah Aliyah Dalam Kebijakan Pendidikan Nasional." *Jurnal Edukasi* 2 (2014): 569.

Indonesia, Tim equality. "History Sertifikasi Umrah Dan Haji Khusus PPIU & PIHK." [equalityindonesia.com](https://equalityindonesia.com/sertifikasi-uhk/), 2022. <https://equalityindonesia.com/sertifikasi-uhk/>.

Istiqomah, Nurul. "Manajemen Pembinaan Karakter Santri Di Pondok Pesantren Al Luqmaniyyah Yogyakarta." UIN Sunan Kalijaga, 2018.

Kemenag, Biro HDI. "Kemenag Akan Evaluasi PIHK Yang Tidak Penuhi SPM | Nasional | Kementerian Agama RI." [kemenag.go.id](https://kemenag.go.id/nasional/kemenag-akan-evaluasi-pihk-yang-tidak-penuhi-spm-r6k7d9), 2019. <https://kemenag.go.id/nasional/kemenag-akan-evaluasi-pihk-yang-tidak-penuhi-spm-r6k7d9>.

Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 191 Tahun 2018 Tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 337 Tahun 2018 Tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Keputusan Menteri Agama Nomor 1251 Tahun 2021 Tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Lutfiah, Ajeng Roudhatul. "Pengaruh Legalitas Terhadap Keputusan Calon Jamaah Umrah Memilih Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Saudi Patria Wisata." Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2024. https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/10204/1/SKRIPSI_AJENG_ROUDHATUL_LUTFIAH_-_2003040002_-_MHU.pdf.

Mahmudin. "Peminat Kuota Haji Khusus Di Kota Malang Meningkat Khawatir Ada Peniadaan Furoda Lagi." Jawa Pos Radar Malang, 2025. <https://radarmalang.jawapos.com/kota-malang/816766572/peminat-kuota-haji-khusus-di-kota-malang-meningkat-khawatir-ada-peniadaan-furoda-lagi>.

Nurmasiyatih. "Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh Dalam Reduksi Tingkat Fraud Pada Penyelenggara Travel Umrah Dan Haji

Khusus.” UIN Ar-Raniry, 2022.

- Pardiansyah. D, Setiawan W. L. “Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (Ppiu) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif Dan Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi Dan Pendidikan* 4, no. 5 (2025): 521. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK>.
- Prastowo, Andidi. *Andidi Prastowo, Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Andidi+Prastowo%2C+Metode+Penelitian+Kualitatif+dalam+Perspektif+Rancangan+Penelitian%2C+&btnG=.
- Rizki, Dian. “Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 (Studi Kasus : Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang).” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/74013>.
- Sofarul. “Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada 2025 - GoodStats.” Goodstats.id, 2025. <https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb>.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta, 2013.
- Syahrudin. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Studi Kasus*. Bandung: Nusa Media, 2019.
- Tim LSPr Bhakti Mandiri Wisata Indonesia. “Daftar Klien.” Isupariwisata.com. Accessed December 6, 2025. <https://isupariwisata.com/direktori-pelanggan/umrah-dan-haji-khusus/>.
- Tim Ekualindo, *Peran Sertifikasi Dalam Menjamin Kualitas Layanan PPIU*. (Bekasi: ekualindo.com, 2023), Diakses 22 Januari 2024. <https://ekualindo.com/peran-sertifikat-dalam-menjamin-kualitas-layanan-ppu/>
- Tim equality Indonesia, *History sertifikasi Umrah dan Haji Khusus PPIU & PIHK*. (Bogor: equalityindonesia.com, 2022), Diakses 20 Januari 2024.

<https://equalityindonesia.com/sertifikasi-uhk/>

Tim LS Bhakti Mandiri Wisata Indonesia “Profil Lembaga.” lsupariwisata.com, 2024. <https://lsupariwisata.com/tentang-kami/>.

Undang-Undang RI No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Widodo. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Dan Aplikasi*. Surabaya: Bayumedia, 2007.

Wisma Putra. “Terungkapnya Kasus Penipuan Haji Furoda, Bos Travel Jadi Tersangka.” detik.com, 2023. <https://www.detik.com/jabar/hukum-dan-kriminal/d-6497703/terungkapnya-kasus-penipuan-haji-furoda-bos-travel-jadi-tersangka>.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA