

## BAB I PENDAHULUAN

Berdasarkan data demografis, Indonesia merupakan negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, meskipun secara persentase belum mencapai angka 90% untuk masuk dalam kategori negara mayoritas Muslim ekstrem. Menurut laporan *The Muslim 500: The World's 500 Most Influential Muslims 2024*, Indonesia memiliki lebih dari 236 juta jiwa penduduk Muslim dari total 278,8 penduduk Indonesia (Annur, 2023). Tingginya populasi ini berimplikasi langsung terhadap tingginya partisipasi masyarakat dalam menjalankan ibadah, termasuk ibadah haji dan umrah.

Enam tahun terakhir ini, Indonesia menduduki negara asal jamaah haji terbesar dengan kuota 211 ribu jamaah haji berdasarkan formula kuota perbandingan haji 1 : 1000 (Agam, 2019). Dengan adanya penyelenggaraan ibadah haji ini, kuota haji di tahun 2023 bagi negara Indonesia dikembalikan oleh Pemerintah Arab Saudi kepada Pemerintahan Negara Indonesia. Pasalnya, Indonesia dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi telah menandatangani kesepakatan penyelenggaraan ibadah haji 1444 H/2023 M. Kuota haji pada tahun kemarin mencapai di angka 203.320 jamaah haji regular dan 17.680 jamaah haji khusus. Selain itu, petugas haji di Indonesia juga diberikan kuota sebesar 4200 kuota (Nurhanisah, 2023). Hal ini merupakan kesempatan bagi petugas jamaah haji untuk bisa melaksanakan tugas sebagai pendamping jamaah haji sekaligus bisa melaksanakan ibadah haji juga disana.

Melihat peningkatan kuota jamaah haji di tiap tahunnya, jangka waktu penantiannya juga sudah menaiki hampir kurang lebih 30 lebih dan pelaksanaannya sekali dalam satu tahun, maka nilai angka jamaah untuk melaksanakan umroh juga ikut meningkat pesat, terutama pasca Covid-19 dimana setelah Pemerintah Arab Saudi menutup kuota hampir penuh dan dibuka mulai tahun kemarin. Dilaporkan oleh Dirjen penyelenggara Umroh dan Haji (PHU) Kemenag 'Hilman Latief' bahwa total jamaah umroh terkumpul hingga bulan Agustus 2023 sejumlah 808.301 umat Muslim. Terungkap bahwa hingga bulan Desember nanti akan meningkat tembus satu juta umat Muslim (H. Setiawan., 2023). Selain terbukti dari hasil perhitungan diatas, juga dapat melihat dari peningkatan tambahan kamar hotel yang akan disewakan melonjak sangat tinggi. Beberapa kamar hotel seperti fajar Albadee 2 sudah tersewa 100% untuk periode Muharram – Syawal 1445 H atau pada bulan Agustus 2023 – Juni 2024 (A. Setiawan, 2023). Jamaah umroh meningkat diprediksi pada saat bulan Puasa, awal Idul Fitri dan beberapa hari besar keagamaan lainnya.

Ibadah umroh menjadi solusi umat Muslim untuk bisa pergi dan melaksanakan ibadah ke tanah suci setiap saat tanpa batas jangka waktunya. Karna sudah menjadi impian tiap umat Muslim di seluruh belahan negara di dunia ini yaitu pergi ke Baitullah untuk melaksanakan ibadah disana. Sehingga bisa dilihat mulai 2010 hingga saat ini, peningkatan total jamaah umroh di tiap tahunnya selalu meningkat. Ibadah haji dan umrah merupakan salah satu ibadah bersifat jasmani yang bergandengan dengan rohani serta cukup memerlukan persiapan dan bantuan untuk mencapai kesana. Persiapan jasmani diantaranya mulai dari keperluan primer dan sekunder yang wajib dibawa, sedangkan persiapan rohani yakni niat yang lurus, kesehatan mental serta kemandirian dan kesiapan jiwa dan raga. Sedangkan persiapan-persiapan lainnya diantaranya berkas-berkas kelengkapan untuk bisa ke luar negeri dan jasa atau biro perjalanan yang akan digunakan untuk pulang pergi dan saat ibadah disekitar tanah suci. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 mengenai Penyelenggaraan Ibadah haji bahwa perjalanan ibadah haji dan umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan Menteri (*UU Penyelenggaraan Ibadah Haji*, 2008).

Penyelenggara perjalanan wisata atau biro yang digunakan harus memiliki beberapa ketentuan antara lain biro perjalanan sudah terdaftar secara resmi sebagai jasa perjalana wisata yang sah, memiunyai kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan Umrah dan haji serta mempunyai komitmen guna meningkatkan kualitas Ibadah Umrah dan Haji (*UU Penyelenggaraan Ibadah Haji*, 2008). Maka penyelenggara umrah dan haji harus memiliki tujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada para jamaah. Karena produk yang dihasilkan dan disebarkan kepada masyarakat bergerak di bidang jasa perjalanan. Maka dari itu, masyarakat Muslim lebih selektif dalam memilih biro perjalanan umrah yang terpercaya untuk digunakan selama berangkat, pulang dan saat berada disana. Potensi perkembangan industri biro perjalanan haji dan umrah di Indonesia masih memiliki kesempatan untuk terus melaju pesat karena kebutuhan jamaah di tiap tahunnya yang terus meningkat. Dari hal ini, beberapa jasa travel haji dan umrah di Indonesia mulai bermunculan dan tersebar di berbagai daerah.

Dengan meningkatnya jumlah jamaah dari Indonesia, menjadi pemicu ketatnya persaingan antar perusahaan para biro travel agent pariwisata khususnya yang bergerak di bidang umrah dan haji. Persaingan mulai dari segi konsep, manajemen, ide dan marketing yang handal. Dengan banyaknya peminat yang mencari travel umrah dan haji, menjadi tantangan tersendiri bagi pengguna jasa bisnis travel umrah dan haji untuk dapat mengambil daya tarik tersendiri kepada para calon jamaah. Tak heran, banyak perusahaan-perusahaan menyediakan

jasa travel umrah dan haji yang mulai bersaing dalam mencari konsumen dan mengejar target pemasaran sebanyak-banyaknya. Dengan adanya fakta seperti ini, maka dapat menimbulkan gesekan-gesekan antar agent atau perusahaan travel. Mungkin gesekan-gesekan ini sudah menjadi hal biasa sebagai penyedia jasa biro perjalanan. Namun, tidak menutup kemungkinan mengakibatkan terjadinya beberapa kejadian yang tidak diinginkan dari pihak penyedia jasa travel.

Dua tahun terakhir ini, telah marak dan viral berita atau kasus mengenai salah satu biro perjalanan umroh dan haji khusus yang mengalami kabar kurang baik di telinga media social dan khalayak umum. Sebut saja dalam bentuk singkatan, PT. NSWM yang diduga melakukan tindakan penipuan dengan tiga orang tersangka. Tiga orang tersangka tersebut merupakan sepasang suami istri pemilik agen biro perjalanan tersebut dan satunya merupakan direktur utamanya. Diduga, tersangka si suami pernah menjadi pelaku serupa di tahun 2016, saat menjabat di PT. lainnya dengan kasus penawaran paket umroh kepada para korban di kisaran harga 13 – 19 juta saja namun korban tidak diberangkatkan sama sekali. PT. NSWM ini terhitung telah melibatkan kurang lebih 500 korban dengan kerugian sekitar 100 miliar rupiah. Jenis penipuan yang dilaporkan yakni pertama, korban diberangkatkan ke negara Arab Saudi namun mereka disana tidak diurus sama sekali, atau dalam artian mereka ditelantarkan sampai tidak bisa pulang kembali ke Indonesia. Sedangkan laporan yang kedua yakni beberapa korban hanya diberi janji manis saja, tidak diberi kepastian kapan berangkat sampai kasus ini akhirnya terungkap, dalam artian mereka sama sekali tidak diberangkatkan oleh PT yang bersangkutan (*Kasus Travel PT Naila Syafaah: Penipuan Umrah Kembali Terjadi, Kemenag Dikritik 'Kurang Cepat' Tindak Agen Bermasalah, 2023*).

Dalam kasus ini, pihak berwajib pun turun dan mengambil tindakan dan mendapatkan info modus yang telah dilakukan oleh pihak bersangkutan. Modus atau perilaku kebohongan pertama yang diungkap oleh pihak polisi yakni memberi penawaran paket umrah di harga yang lebih murah dari ketentuan harga yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Ditambahi promosi di media sosial milik pihak yang bersangkutan dengan memikat calon jamaah lewat testimoni jamaah yang berangkat sebelumnya sebagai ajang peminat ketertarikan bagi calon jamaah baru. Modus kedua yaitu pemalsuan data berupa QR code yang dipakai sebagai identitas jamaah dan berisi data-data penting jamaah, namun QR code berikut ternyata QR code yang sudah pernah terpakai sebelumnya. Karna setelah diperiksa oleh pihak kepolisian, foto yang ada dalam QR code berbeda dengan jamaah yang memakai QR code tersebut. Modus ini sangat berbahaya dan fatal, karna sering terjadi jamaah hilang arah saat berada di sana karna tidak mengetahui jalan pulang atau salah jalan sehingga saat QR code akan digunakan untuk

penunjuk arah tidak bisa karna data didalamnya itu palsu dan sangat mengkhawatirkan keamanan dan kenyamanan para jamaah. Modus ketiga yang dilaporkan yakni pihak tersangka sapat mengaktifkan ulang tiket yang telah hangus dengan alibi menambah biaya tambahan sekian agar dapat mendapatkan tiket tersebut kembali. Pihak kepolisian tidak mempercayai adanya modus ini karna aka nada panggilan kepada beberapa maskapai jika memang ada pelayanan seperti ini untuk mengklarifikasi kebenarannya. Ketiga orang tersangka terlibat pasal 126 *juncto* Pasal 119 A UUD Nomor 8 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji & Umrah sebagaimana diubah dalam Pasal 126 UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dengan ancaman hukuman maksimal 10 tahun penjara, (*Modus Travel Naila Syafaah Tipu Jamaah: Harga Murah, Palsukan Data Baca Artikel CNN Indonesia 'Modus Travel Naila Syafaah Tipu Jamaah: Harga Murah, Palsukan Data, 2023*).

Awal kejadian kasus diatas bermula dari kabar yang terdengar dari beberapa jamaah keberangkatan rombongan pada sekitar November 2022. Mereka ditemukan tidak bisa kembali pulang ke Indonesia dikarenakan tidak memiliki tiket pulang sehingga pihak Kemenag terjun hingga melapor ke pihak berwajib dan membentuk Satgas Anti Mafia Umrah untuk mengungkap kasus ini. Sepasang suami istri yang ditangkap pada 27 Februari 2023 lalu telah menggunakan biaya calon jamaah yang akan berangkat umroh sebagai investasi aset travel. Korban mayoritas perekonomian standar ke bawah dengan mayoritas pedagang mengaku tergiur dengan biaya umroh yang sangat terlihat jauh lebih terjangkau dan murah dibanding beberapa travel lain. Tawaran yang diberikan kepada para korban yaitu paket umroh + dubai selama 15 hari dengan cashback 2 juta dan 1 orang umroh gratis jika mengajak 9 orang dengan seharga 30-38 juta (Zamzami, 2023). Dan kasus ini, bukan menjadi salah satu yang terjadi di tengah dunia perjalanan wisata dalam bidang ibadah umroh, bahkan sudah banyak terjadi dan terlibat dalam beberapa kasus yang menjadikan masyarakat menjadi lebih berhati-hati dalam memilih dan memilah biro agen travel yang aman dan nyaman.

Beragam kasus terjadi karna banyak faktor. Menurut penelitian yang berjudul "Tinjauan Kriminologi Terhadap Pelaku Penipuan Melalui Travel Haji Dan Umroh" merangkum dalam penemuannya bahwa faktor terjadinya penipuan dalam biro perjalanan umroh yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal bisa berasal dari diri tersangka mulai dari keimanannya, keinginannya, dan kesempatannya. Faktor eksternal meliputi dari pihak keluarga, perekonomian, lingkungan tersangka dan korban yang kurang memiliki wawasan mengenai biro agen travel umrah yang terjebak dan tergiur tawaran yang kurang tepat tanpa melihat jejak riwayat pihak agen travel tersebut (Handytha, 2019). Dari pernyataan diatas, dapat diambil pernyataan bahwa sebuah biro agen travel umrah merupakan sebuah biro jasa

yang tidak semudah seperti biro jasa lainnya. Karna biro agen travel umroh ini banyak membawa tanggung jawab yang besar karna berhubungan dengan negara lain dan menempuh jarak yang tidak dekat. Selain itu juga menjaga keintensitasan proses ibadah yang akan dilakukan karna jika terjadi hal yang kurang berkenan akan mengusik kenyamanan proses ibadah para jamaah. Pada intinya, jasa agen travel umrah ini sama dengan jasa penyampai ibadah umat Muslim pada rukun islam kelima. Maka, sudah menjadi tanggung jawab travel agen umrah untuk selalu mengutamakan jamaah, mulai dari perjalanannya seperti tiket, penginapan atau hotel, akomodasi dan fasilitas, juga rasa kepercayaan dari jamaah kepada pihak travel. Karna kepercayaan jamaah menjadi hal yang wajib dijaga dan dirawat oleh pihak travel karna sangat mahal dan susah untuk mendapatkannya.

Dengan faktor diatas, pembentukan jasa biro travel umroh dan haji membutuhkan banyak hal terkait persyaratan pendidiriannya, persiapan pemodalannya, pengurusan izinnya, promosi marketingnya dan yang terpenting tentang pengalaman dan keilmuannya tentang umrah dan haji tersebut. Dibutuhkan kesungguhan, ketelitian dan ketelatenan khusus untuk menjadikan sebuah biro travel umrah yang dapat dipercaya. Peneliti tertarik untuk mendirikan jasa travel umrah dengan beberapa ciri khas yang dimiliki dan membawa nama baik dunia jasa travel umrah ini. Dengan keyakinan dan kemantapan, peneliti membentuk biro jasa perjalanan wisata umrah dan perjalanan internasional dengan nama "Safar Global Mandiri". Maka peneliti membuat penelitian untuk menggali lebih dalam mengenai pendirian dan strategi operasional Safar Global Mandiri.